

Jahres-  
bericht

2024

**CONNEXIO**



connexio

## **Firmenbezeichnung und Form**

COMNEXIO. Genossenschaft.  
ZUD-Nummer 0727.639.263.

## **Sitz**

Avenue Georges Lemaître, 38 - 6041 Gosselies.

## **Gründung**

Am 29. Mai 2019 gegründet  
Die Gründungsurkunde wurde im Anhang des Belgischen Staatsblattes  
am 3. Juni 2019 unter der Nummer 19319745 veröffentlicht.

## **Satzung**

Die Satzung wurde mehrmals und zuletzt aufgrund einer vom  
Notar Thibaut van DOORSLAER de ten RYEN in seiner Kanzlei in Jodoigne beglaubigten  
Urkunde am 28. November 2024 abgeändert und am 30. Dezember 2024 in den Anlagen  
zum belgischen Staatsblatt unter der Nummer 24456705 veröffentlicht.

# Jahresbericht **CONNEXIO** 2024

Dieses Dokument ist eine Übersetzung des französischen Originaltextes.  
Im Zweifelsfalle sowie bei etwaigen Abweichungen oder Unstimmigkeiten, die sich aus  
der Übersetzung ergeben, ist der französische Originaltext maßgeblich.

comnexio

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b>	5
1 Vorwort des operativen Managers	6
2 Vorstellung des Unternehmens	8
<b>2. Tätigkeitsbericht</b>	13
1 2024: einige Zahlen	14
2 Markante Ereignisse	15
3 Tätigkeiten und Entwicklungen	16
<b>3. Geschäftsbericht</b>	21
1 Kommentare zum Jahresabschluss	22
2 Jahresabschluss	26
<b>4. Bericht der Wirtschaftsprüfer</b>	55
<b>5. Vergütungsbericht</b>	63
1 Vorstellung der Verwaltungsorgane	64
2 Bericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses	65
3 Bericht des Verwaltungsrates	66

# Kapitel





# Einleitung

1

**Vorwort des  
operativen Managers s. 6**

2

**Vorstellung des  
Unternehmens s. 8**



# 1 Vorwort des operativen Managers

Das Jahr 2024 war ein entscheidender Wendepunkt für Connexio. Nach mehreren Jahren, die durch aufeinanderfolgende Krisen, eine ständige Zunahme der Arbeitsbelastung und eine steigende Komplexität der Interaktionen gekennzeichnet waren, hat sich die Stabilisierung Ende 2023 als eine der Prioritäten erwiesen. Dank des Engagements unserer Mitarbeiter, der sozialen Abkommen und der Verstärkung unserer Teams haben wir 2024 die Belastung verringert und gleichzeitig die Servicequalität bedeutend verbessert. So können wir dem Jahr 2025 zuversichtlich entgegenblicken, mit soliden Grundlagen und dem ehrgeizigen Ziel, unsere Leistungen mehr denn je zu einem günstigen Preis für ORES und die wallonischen Bürger zu optimieren.

Einer der Höhepunkte dieses Jahres war das fünfjährige Firmenjubiläum von Connexio, ein symbolischer Meilenstein für den Weg, den wir seit unserer Gründung 2019 zurückgelegt haben. Innerhalb von fünf Jahren haben wir unsere Anpassungsfähigkeit, Resilienz und Fachkompetenz durch die Verstärkung unserer Teams und die Weiterentwicklung einer robusteren und effizienteren Organisation unter Beweis gestellt. Dieser Zeitpunkt war auch eine Gelegenheit, allen Mitarbeitern für ihre individuellen Anstrengungen zu danken, zumal Sie täglich ganz persönlich zu der Servicequalität beitragen, die die Bürger zu schätzen wissen.

Auf operativer Ebene war 2024 durch eine erhebliche Steigerung unserer Leistungen gekennzeichnet. Wir haben die globale Servicequalität erhöht, mit einer Bearbeitungsquote von 93% auf der allgemeinen Telefonleitung und der Bewältigung von insgesamt mehr als einer Million Anfragen. Diese Effizienzsteigerung hat auch zur Verkürzung der durchschnittlichen Wartezeit bzw. Bearbeitungszeit für die Anrufe sowie zur Abnahme der Abwesenheitsrate geführt. Gleichzeitig konnte das Kontaktcenter eine hohe Kundenzufriedenheit von 8,25/10 aufrechterhalten. Diese Ergebnisse sind den gemeinsamen Anstrengungen, den Anwerbungen und der Einführung von strukturierenden sozialen Abkommen zu verdanken.

Darüber hinaus haben wir unser Engagement an der Seite von ORES weiter verstärkt, insbesondere bei der Verwaltung der Entkopplungen von Wechselrichtern an Fotovoltaikanlagen. Durch die Übernahme der Kundeninteraktionen hat Connexio eine Schlüsselrolle bei der Betreuung der Bürger gespielt und so-

mit dazu beigetragen, dieses Problem in der Wallonie schneller und effizienter zu bewältigen. Ende 2024 ist außerdem eine strategische Initiative für ORES gestartet worden, um die Erfassung der digitalen Kundendaten über Connexio weiter zu verbessern; dadurch konnte die Digitalisierung der Interaktionen beschleunigt und die „Kundenvision“ von ORES verwirklicht werden.

Anfang 2025 gehen wir zu einer Phase der Konsolidierung und Optimierung über. Unser Ziel ist es, die Ergebnisse unserer Anstrengungen dauerhaft abzusichern und gleichzeitig unsere operative Flexibilität und Reaktionsschnelligkeit zu verbessern. Dazu ist insbesondere eine Kompetenzsteigerung der Teams durch Weiterbildung von 85% unserer Kundenberater in sämtlichen Bereichen erforderlich. Sie erfolgt stufenweise und mit entsprechender Begleitung, damit eine kontrollierte Progression gewährleistet ist, und wird die Dienstleistungsqualität und Kostenwirksamkeit von Connexio weiter verbessern.

Unser klares Bestreben ist es, den Bürgern stets einen reibungslosen und effizienten Service zu einem günstigen Preis zu bieten und gleichzeitig unseren Mitarbeitern ein ausgewogenes Arbeitsumfeld zu garantieren. In diesem Sinne möchte ich jedem Einzelnen für seine Professionalität danken, dank derer diese Ergebnisse erzielt und die soliden Grundlagen für die Zukunft geschaffen wurden. Ein ganz besonderer Dank geht an ORES für das Vertrauen und die wertvolle Zusammenarbeit im Dienste der wallonischen Bürger.

**David Mailleux**  
Operativer Manager



„Solide Grundlagen  
und das ehrgeizige  
Ziel, unsere Leistungen  
zu einem günstigen  
Preis zu optimieren“

# 2 Vorstellung des Unternehmens

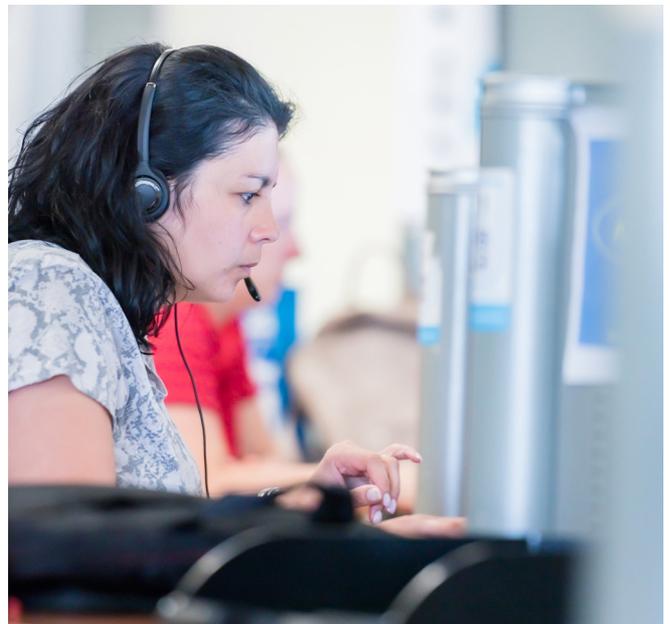
Das Unternehmen Connexio ist auf den Tätigkeitsbereich Kundenkontakt spezialisiert. Innerhalb des ORES-Konzerns ist es für die Fernbearbeitung sämtlicher Fragen der Kundschaft oder der Allgemeinheit zuständig. Dabei hat es alle Informationen über die gemeinnützigen Dienstleistungen zu erteilen, die von seiner Muttergesellschaft angeboten werden. Diese Informationsverteilung erfolgt per Telefon, E-Mail, Online-Chat oder anhand irgendeines anderen geeigneten Kommunikationsmittels. Connexio ist an zwei Standorten ansässig: Sein Hauptsitz liegt in Gosselies und umfasst den Großteil seines Personals; Connexio verfügt darüber hinaus über eine Außenstelle in Eupen, wo die vorwiegend deutschsprachigen Mitarbeiter die dortigen Kunden in ihrer Muttersprache betreuen.

## Aktionärsstruktur des Unternehmens Connexio und des Konzerns ORES

Das Kapital von Connexio wird zu 93 % von der Interkommunale ORES Assets, dem bedeutendsten Verteilernetzbetreiber (VNB) für Strom und Gas in der Wallonie, und zu 7 % von sieben reinen Finanzierungsinterkommunalen (RFI) gehalten. Letztere haben als Aufgabe, die Städte und Gemeinden, die Gesellschafter der Interkommunale sind, im Rahmen ihrer finanziellen Beteiligung – insbesondere im Bereich der Verteilernetze – zu vertreten, zu betreuen und zu unterstützen.

## Aufgabe, Vision und Ziele

Connexio bemüht sich um die tagtägliche Erlebnisverbesserung der Kunden von ORES. So stützt es sich auf eine verbindliche Aufgabe, eine motivierende Vision und deutlich gesteckte Ziele.





## Aufgabe

Unsere Aufgabe besteht darin, den Erwartungen der wallonischen Unternehmen und Bürger entgegenzukommen, indem wir ihnen zum optimalen Preis ein bemerkenswertes, lokal verankertes und hochwertiges Kundenerlebnis bieten, das ihren Bedürfnissen entspricht.

Unsere Besonderheit liegt in unserer Fähigkeit, ein Vertrauensverhältnis zu unseren Kunden aufzubauen und zu festigen, da wir durch eine einfache, reibungslose und benutzerfreundliche Beziehung, die dem öffentlichen Sektor angepasst ist, im wahrsten Sinne des Wortes als Verlängerungsarm ihrer Dienstleistungen agieren.

Als Kontaktcenter hat Comnexio daher folgende Aufgaben:

- die Unterstützung von ORES bei seinem Kundenbeziehungsmanagement als Elektrizitäts- und Gasnetzbetreiber;

---

- die Konzentrierung auf den Kunden durch Förderung aller verfügbaren Kommunikationskanäle und der Qualität des Kundenerlebnisses;

---

- die zentrale Stellung des Menschen bei der Support-Tätigkeit, mit Innovation als treibende Kraft.

## Vision

Wir sind davon überzeugt, dass ein Kontaktcenter allen Bürgern über ihren bevorzugten Kommunikationskanal möglichst einfach und reibungslos zugänglich sein muss. Bei uns steht das Erlebnis des Bürgers im Mittelpunkt. Wir sind da, um seine Sorgen und Anliegen entgegenzunehmen und ihn zu beruhigen, zu beraten und bei all seinen Schritten zu begleiten.

Wir sind bemüht, ORES beim Management seiner Kundenbeziehungen durch unser Knowhow und Fachwissen zu betreuen und zu unterstützen.

Und wir vertrauen vor allem der Stärke der Frauen und Männer jeder Herkunft und jeden Alters sowie der Tatsache, dass Innovation sie unterstützen soll und nicht umgekehrt.

### Unsere Vision umfasst konkret drei Leitlinien:

- die Erbringung hochwertiger und mehrsprachiger Dienstleistungen (Deutsch, Französisch und Niederländisch) als Kontaktcenter, das im 24/7-Takt über alle verfügbaren Kommunikationskanäle erreichbar ist,

---

- die gegenseitige Annäherung und Vernetzung der Bürger und des Verteilernetzbetreibers,

---

- das Fungieren als Partner des VNB durch Anbieten einer optimalen Betreuung zum günstigsten Preis.



## Ziele

Seit seiner Gründung verfolgt Connexio klare Ziele:

- Die Gewährleistung der Servicequalität für die Bürger: Dank eines ausgezeichneten Kundenerlebnisses, das den Besonderheiten des wallonischen öffentlichen Sektors angepasst ist (starke Verfügbarkeit der Abteilungen, hohe Erreichbarkeitsquote, Bürgerorientierung, Servicequalität und lokale Verankerung), fungiert Connexio im wahrsten Sinne des Wortes als Verlängerungsarm von ORES im Dienstleistungsbereich. Um dies zu erreichen, stellt das Unternehmen die Mitarbeiter in den Mittelpunkt seiner Tätigkeit. Dieses Ziel ist nämlich nur dann erreichbar, wenn die Mitarbeiter einerseits äußerst erfahren sind und andererseits über effiziente Hilfsmittel sowie einen leichten Zugriff auf die Ressourcen und Kenntnisse haben. Die Mitarbeiter spielen eine entscheidende Rolle: Sie haben eine Differenzierungsaufgabe, die durch Technologien und Innovation unterstützt werden muss.
- Die Kostenkontrolle: Die Kosten des Kontaktcenters werden mit dem Verteilertarif auf die Schlussrechnung des Bürgers abgewälzt. Deshalb ist eine maximale Kostenkontrolle unbedingt erforderlich.
- Die Sicherung der Arbeitsplätze in der Wallonie: ORES ist in der Wallonie ein gemeinnütziges Unternehmen ersten Ranges und hat sich dazu entschlossen, einen lokal verankerten Kundenkontakt zu pflegen. Connexio ist in der Wallonie ansässig und darum bemüht, die Kompetenzen seiner Mitarbeiter zu fördern. Diese Entscheidung kann jedoch auf Dauer nur bestätigt werden, wenn eine entsprechende Servicequalität zu einem kontrollierten Kostenpreis geboten wird.

## Gemeinsame Werte

Die Unternehmenswerte von Connexio wurden infolge einer internen Befragung des Personals festgelegt. Sie bilden eine solide Bezugsgrundlage, auf die sich das Unternehmen seit seiner Gründung im Alltagsbetrieb stützt. Jeder Wert drückt sich in verschiedene Verhaltensweisen aus, die die erwarteten Beziehungen und Handlungen der Mitarbeiter sowohl gegenüber den Kunden als auch unter Kollegen kennzeichnen. Es gibt ein Team von Botschaftern und einen Leitfaden, um diese Werte zu verinnerlichen und dafür zu sorgen, dass sie täglich bei der Arbeit und in den Verhaltensweisen des gesamten Personals konkret zum Ausdruck kommen.

## Teamgeist



Ich arbeite mit meinen Kolleginnen und Kollegen verständigungsbereit und solidarisch zusammen.

Ich teile meine Erfahrungen und leite die erforderlichen Informationen weiter, um die Arbeit jeder einzelnen Person zu erleichtern.

Ich stehe meinen Kolleginnen und Kollegen proaktiv zur Seite und gebe dem Gemeinwohl Vorrang.

## Berufliches Engagement



Ich arbeite gewissenhaft, um die Qualität meiner Arbeit und meine Effizienz zu steigern.

Ich meistere die Hindernisse und führe angemessene Lösungen für jeden ein, ganz gleich, ob Kunde oder Kollegin/Kollege.

Ich zeige in allen Situationen Einfühlungsvermögen sowohl für die Kunden als für meine Kolleginnen und Kollegen.

## Zusammenleben



Ich respektiere meine Kolleginnen und Kollegen sowie meinen Arbeitsplatz.

Ich begegne allen freundlich und wohlwollend.

Ich handle auf positive Weise und fördere ein angenehmes Arbeitsklima.

## Zukunftsvision



Ich bin offen für Änderungen und Anpassungen und mache mich mit den neuen Technologien vertraut.

Ich suche ständig nach Ideen für eine bessere Voraussicht der künftigen Herausforderungen von morgen und einen optimalen Ausbau des Unternehmens.

Ich trage proaktiv zu meiner eigenen Weiterentwicklung bei.

# Kapitel



# Tätigkeitsbericht

1

2024:  
einige Zahlen s. 14

2

Markante  
Ereignisse s. 15

3

Tätigkeiten und  
Entwicklungen s. 16

# 1 2024: einige Zahlen

(Stand: 31. Dezember)

## HUMANRESSOURCEN



**160**  
MITARBEITER

**153,3**  
AKTIVE VOLLZEIT-  
ÄQUIVALENTE (VZÄ)

**3**  
ZEITARBEITS-  
KRÄFTE

**43,09 h**  
AUS- UND FORTBIL-  
DUNGSSTUNDEN / VZÄ

## ALLGEMEINE LEITUNG



**786.789**  
BEARBEITETE ANRUFEN

**93%**  
ERREICHBARKEIT

**53 Sekunden**  
DURCHSCHNITTLICHE  
WARTEZEIT

**62.426**  
BEARBEITETE  
CHAT-SITZUNGEN

**13.982**  
SITZUNGEN AUF DEN  
SOZIALEN NETZWERKEN

## ENTSTÖRUNGSLEITUNG



**160.427**  
BEARBEITETE ANRUFEN

**93%**  
ERREICHBARKEIT

**23 Sekunden**  
DURCHSCHNITTLICHE  
WARTEZEIT

**41.954**  
BEARBEITETE E-MAILS

**58.804**  
SONSTIGE KONTAKTE

## LEITUNG FÜR NOTEINSATZ IM GASBEREICH



**8.835**  
BEARBEITETE ANRUFEN

**99,2%**  
ERREICHBARKEIT

**3,4 Sekunden**  
DURCHSCHNITTLICHE  
WARTEZEIT

**86%**  
QUALITÄTSNIVEAU

**8,25 / 10**  
ZUFRIEDENHEITSQUOTE  
DER KUNDSCHAFT

## FINANZEN



**10.647.751 €**  
UMSATZ

# 2 Die markanten Ereignisse im Jahr 2024



○ Februar	Die aus Facebook Messenger in das System Genesys Cloud zurückgeführten Kontakte werden gepflegt, um die Tools auf der Basis der neuen Plattform unseres Kontaktcenters weiter zu vereinheitlichen.
○ April	ORES beauftragt Connexio mit dem Kontaktmanagement für die Kunden, auf deren Fotovoltaikanlagen der Wechselrichter sich entkoppelt.
○ 30. April	Connexio unterzeichnet für 2024 ein ergänzendes kollektives Abkommen (CCT 90) zur Verbesserung von zwei wichtigen Leistungsindikatoren: die Kontrolle der Bearbeitungsdauer und der operativen Abwesenheitsrate.
○ 29. Mai	Connexio feiert (schon!) sein fünfjähriges Bestehen.
○ Sommer	Während des Sommers 2024 geht das Gesprächsaufkommen stark zurück; einen solchen Abwärtstrend gab es nicht mehr seit 2020 (Gesundheits- und Energiekrisen).
○ Oktober	ORES startet seine strategische Initiative „Kundenvision“ zur besseren Erfassung der digitalen Kundendaten (E-Mail und Handynummern) über Connexio. Mit diesem ersten Meilenstein soll die Digitalisierung der Interaktionen ausgebaut werden.
○ Dezember	Die Anfang 2024 validierte neue Organisation nimmt Form an: Innerhalb des Managements stellt Connexio für die Steuerung der IT-Dienstleistungen einen „Service Delivery Manager“ sowie eine operative Stellvertreterin ein. Dank dieser umfassenden Weiterentwicklung bieten wir unserem Kunden ORES ein wahres Instrument zur Verwirklichung seiner Multikanal-Strategie und gleichzeitig die bestmögliche Unterstützung seiner Teams; so können wir seine Erwartungen und Anforderungen noch besser erfüllen.

# 3 Tätigkeiten und Entwicklungen

## Chronologischer Überblick und Hintergrund

Connexio wurde am 29. Mai 2019 offiziell gegründet. Vor der Gründung von Connexio war das Unternehmen N-Allo aus historischen Gründen für den ersten telefonischen Kundenkontakt von ORES zuständig; N-Allo gehörte zu 86% dem Stromversorger Engie/Electrabel und für den Restanteil von 14% ORES selbst.

Im Mai 2018 verabschiedete das wallonische Parlament ein Dekret zur Neugestaltung der Lenkungsform der Verteilernetzbetreiber, laut dem die Anteile an einer Tochtergesellschaft nicht mehr gemeinsam von einem Stromerzeuger bzw. Stromversorger und einem VNB gehalten werden konnten. N-Allo konnte also seine Tätigkeiten als Callcenter zeitgleich für diese beiden Aktionäre langfristig nicht mehr ausüben.

Für die Einrichtung des neuen Kontaktcenters – mit allen erforderlichen Garantien in Sachen Unabhängigkeit und Autonomie sowie mit der entsprechenden Servicequalität – hat es sich als notwendig erwiesen, einen Übergangsvertrag mit N-Allo über bestimmte technische und informationstechnische Dienstleistungen zu schließen, die für die gute Funktion von Connexio unentbehrlich waren. Diese Dienstleistungen betreffen insbesondere die Technologie „InIn“ für das Interaktionsmanagement, die Verbindung (IT-Infrastruktur) sowie diverse operative Anwenderprogramme. Am 1. Juni 2019 war Connexio also ohne jegliche Unterbrechung der Serviceleistung für die Entgegennahme der Kundentelefonate einsatzbereit.

Die wallonische Regulierungsbehörde für Strom und Gas CWaPE hat Connexio dazu gezwungen, sich vollständig von N-Allo zu trennen und daher ab Juni 2023 das vom Kontaktcenter bereitgestellte Applikationsökosystem nicht mehr zu benutzen. Seit dem 25. Mai 2023 ist Connexio infolge des langjährigen Projekts „Contact'Us“ völlig unabhängig und von N-Allo getrennt, unter anderem durch die Migration auf die Lösung Genesys Cloud.

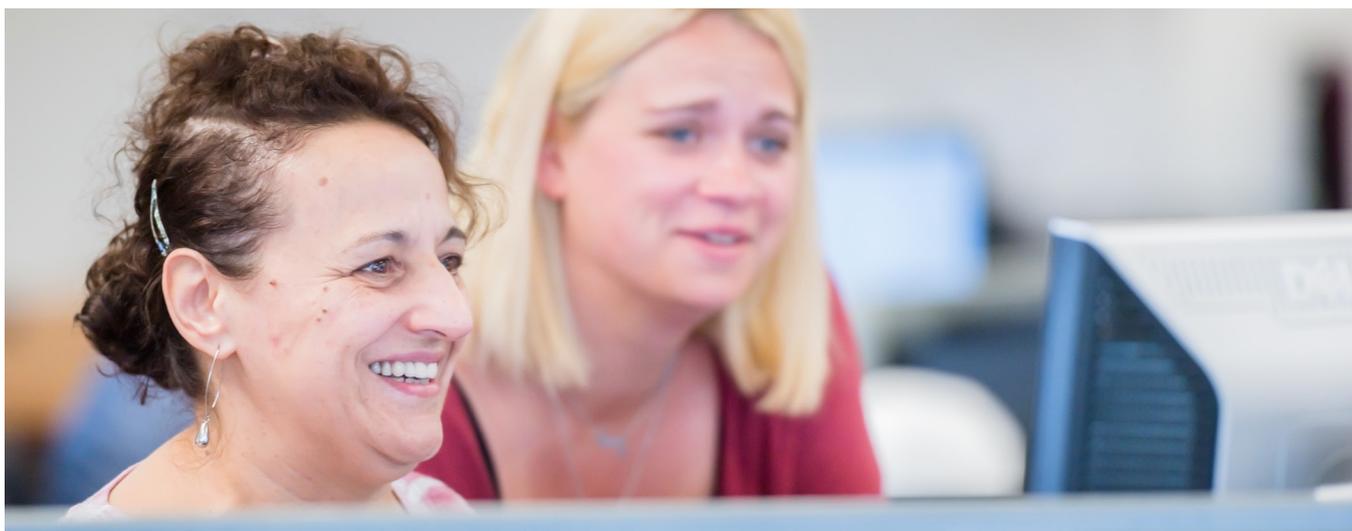
Es sei auch darauf hingewiesen, dass ORES Connexio eine ganze Reihe von Support-Dienstleistungen erbringt, unter anderem im Bereich Humanressourcen, IT, Finanzen, Einkaufswesen sowie Rechtsangelegenheiten. Schließlich gab es im Immobilienbereich bisher noch Mietverträge, ursprünglich mit ORES Assets, Eigentümerin des Gebäudes, das Connexio in Gosselies benutzte, sowie mit N-Allo für den Standort Eupen. Der Mietvertrag mit N-Allo endete Anfang 2023 und die Mitarbeiter in Eupen profitieren inzwischen von einem völlig neu gestalteten Arbeitsraum.

## Connexio, das Front-Team von ORES

Ende Dezember 2024 waren an den beiden Standorten von Connexio nahezu 160 Mitarbeiter (einschließlich Zeitarbeitskräfte) beschäftigt, um die Fragen der Kunden von ORES zu beantworten. Die Dienstleistungen werden in drei Sprachen angeboten: Deutsch, Französisch und Niederländisch für die niederländischsprachigen Kunden der Gemeinden mit sprachlichen Erleichterungen.

Als Front-Team mit allen verfügbaren Kommunikationskanälen managt Connexio vor allem drei separate Telefonleitungen, die jede eine spezifische Funktion haben:

1. die telefonische Meldung von verdächtigem Gasgeruch und Gaslecks im 24/7-Betrieb über eine gebührenfreie Rufnummer,
2. die telefonische Meldung von Stromausfällen und Instandsetzungsanträgen, beispielsweise bei einer Stromunterbrechung, ebenfalls im 24/7-Betrieb,
3. die allgemeine Informationsleitung von ORES, welche die Anrufe, den Online-Chat und die Mails im Zusammenhang mit Arbeiten, Anschlussanträgen, Zählerständen, Interaktionen mit den sozial geschützten Kunden, Fragen zu den Budgetzählern, den Zählern mit Kommunikationsfunktion usw. betrifft.



Zusätzlich zu diesen allgemeinen Telefonleitungen managt Connexio auch weitere Tätigkeiten für ORES, die sowohl punktuell als auch strukturell sind. Schließlich ist Connexio auch für den Chat auf der Website von ORES sowie für die Beantwortung der über Facebook und Messenger verschickten Mitteilungen zuständig.

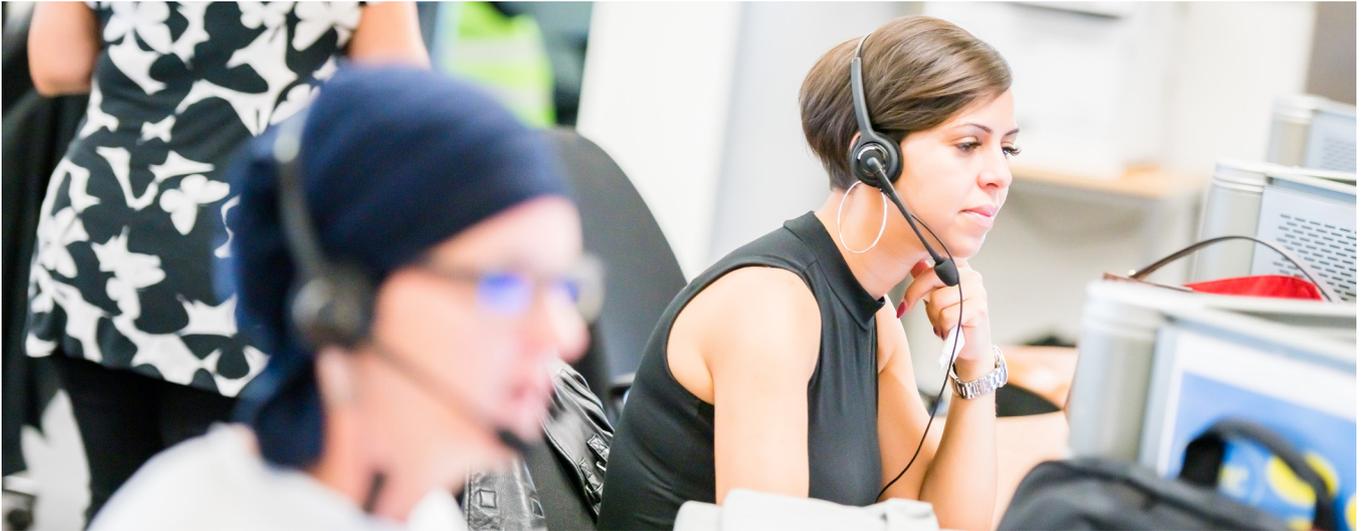
## Stabilisierung der Tätigkeiten und beachtliche Leistungssteigerung

Erstmals seit 2021 sind die eingehenden Interaktionsvolumen im Vergleich zum Rekordniveau von 2023 zurückgegangen: 21% auf der allgemeinen Leitung und -5% auf der Entstörungsleitung. Die von Connexio verwalteten digitalen Interaktionen sind sowohl per E-Mail (-6%) als auch auf den sozialen Netzwerken (-32%) ebenfalls gesunken. Diese Tendenz deutet auf eine mögliche Stabilisierung der Energiesorgen der Bürger hin, auch wenn wir weiterhin höhere Interaktionsvolumen als vor der Coronakrise zu bewältigen haben.

Connexio hat 2024 darüber hinaus ca. 1 Million Kontakte bearbeitet, mit einer Steigerung des Leistungsniveaus gegenüber den Vorjahren. So konnte beispielsweise die Erreichbarkeitsquote auf der allgemeinen Leitung von 82% auf 93% erhöht werden: 2024 betrug die durchschnittliche Wartezeit 53 Sekunden, während sie 2023 noch bei 147 Sekunden lag.

		2022	2023	2024
<b>Auf der Leitung für einen Noteinsatz im Gasbereich</b>	Eingehende Anrufe	10.040	10.327	<b>10.373</b>
	Bearbeitete Anrufe	8.445	8.347	<b>8.835</b>
<b>Auf der Entstörungsleitung</b>	Eingehende Anrufe	189.521	181.969	<b>173.012</b>
	Bearbeitete Anrufe	160.950	164.757	<b>160.427</b>
<b>Auf der allgemeinen Leitung</b>	Eingehende Anrufe	955.657	1.013.154	<b>842.761</b>
	Bearbeitete Anrufe	786.543	836.107	<b>786.789</b>

Da die Kundenzufriedenheit weiterhin Hauptanliegen unserer Organisation ist, erforderten die Marktentwicklungen Anstrengungen zur Ausbildung und Information des Personals, um die Fragestellungen effizient beantworten zu können. Darüber hinaus haben wir unseren Personalbestand im Rahmen eines ehrgeizigen Anwerbungsplans bedeutend aufgestockt. Dank dieser verschiedenen Initiativen konnte das Qualitätsniveau auf 86% gesteigert werden. Die Zufriedenheit der Kundschaft von 82,5% entspricht zwar einem leichten Rückgang, bleibt jedoch über der Zielquote von 80%.



		2022	2023	2024
<b>Allgemeine Leitung</b>	Erreichbarkeit	82,3%	82,5%	<b>93%</b>
	Durchschnittliche Wartezeit (in Sek.)	174	147	<b>53</b>
	Einhaltung der DGV	45,9%	46,5%	<b>n.a.<sup>1</sup></b>
<b>Entstörungsleitung</b>	Erreichbarkeit	88,1%	90,5%	<b>93%</b>
	Durchschnittliche Wartezeit (in Sek.)	66	38	<b>23</b>
	Einhaltung der DGV	62,5%	68,4%	<b>77%</b>
<b>Leitung für Noteinsatz im Gasbereich</b>	Erreichbarkeit	99,4%	99,98%	<b>99,2%</b>
	Durchschnittliche Wartezeit (in Sek.)	4	4	<b>3,4</b>
	Einhaltung der DGV	99,6%	99,6%	<b>84%<sup>2</sup></b>

In diesem sehr stimulierenden Kontext können sich die Kunden auf das Engagement aller Mitarbeiter von Connexio verlassen. Dank dieser professionellen Beteiligung konnte Connexio das Qualitäts- und Zufriedenheitsniveau über die gesteckten Ziele halten.

	2022	2023	2024
<b>Qualität</b>	84%	85%	<b>86%</b>
<b>Kundenzufriedenheit</b>	8,8/10	8,7/10	<b>8,25/10</b>

## Schwerpunkthemen Betreuung der neu eingestellten Mitarbeiter und Kompetenzsteigerung des Personals

Um die Arbeitslast besser bewältigen und seine Teams weiter verstärken zu können, hat Connexio im ersten Halbjahr erneut zahlreiche Mitarbeiter eingestellt (35 Einstellungen im Jahr 2024). So konnten wir den Druck auf das Personal verringern und die Kompetenzsteigerung der unlängst eingestellten Mitarbeiter weiter steigern. Dies zeigt sich auch an der Anzahl vertraglich gebundener Mitarbeiter. Der Personalbestand von Connexio ist im Jahresschnitt von 139,7 VZÄ (2023) auf 147,6 VZÄ (2024) gestiegen.

Per 31. Dezember 2024 beträgt die Gesamtzahl der Mitarbeiter 160 Personen, darunter 113 Frauen und 47 Männer (d. h. 153,3 Vollzeitäquivalente). Zu diesem Zeitpunkt zählte das Unternehmen außerdem 3 Zeitarbeitskräfte (Jahresschnitt: 17). Die Berufserfahrung des Personals bleibt auf einem hohen Niveau, obwohl logischerweise eine Senkung des durchschnittlichen Dienstalters von 10,4 Jahren (2021) auf 8,7 Jahre (2024) festzustellen ist.

- 1 Die Leistungsindikatoren auf der allgemeinen Leitung sind angepasst worden, um sich auf die Erreichbarkeit und die durchschnittliche Wartezeit zu konzentrieren.
- 2 Im Rahmen des Übergangs auf die neue Plattform des Kontaktcenters ist die Berechnungsformel angepasst worden, um den Zielsetzungen von ORES besser zu entsprechen.

## Alle Angaben: Stand 31. Dezember

	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Anzahl Mitarbeiter</b>	108	124	145	145	<b>160</b>
<b>VZÄ</b>	96,48	109,11	137,9	137,6	<b>153,3</b>
<b>Durchschnittliches Dienstal­ter</b>	11,8	10,4	9,4	9,5	<b>8,7</b>
<b>Fluktuationsrate infolge freiwilliger Abgänge</b>	0,95%	3,47%	5,53%	2,87%	<b>6,30%</b>

Diese positiven Zahlen beweisen das Engagement von Comnexio zugunsten der Beschäftigungslage in der Wallonie. In diesem Bemühen um die Gewährleistung hochwertiger Arbeitsplätze wurde die Beschäftigungspolitik zugunsten befristeter Arbeitsverträge im Jahr 2023 fortgesetzt; sie soll bis 2027 fortbestehen. Diese Verträge bieten eine größere Beschäftigungssicherheit als Zeitarbeitsverträge und ermöglichen gleichzeitig ein vernünftiges Management der mittelfristigen Ungewissheiten in Sachen Anrufvolumen. 2024 konnte Comnexio sein Ziel erreichen, 80 % seiner Mitarbeiter einen unbefristeten Arbeitsvertrag anzubieten und aufrechtzuerhalten.

Nach dem deutlichen Abklingen der Corona-Pandemie wurde beschlossen, maximal 3 Telearbeitstage pro Woche für die dazu geeigneten Funktionen beizubehalten. Seitdem profitieren fast alle Comnexio-Mitarbeiter von einem flexiblen Telearbeitssystem.

Im Aus- und Fortbildungsbereich legt Comnexio weiterhin den Schwerpunkt auf die Kompetenzsteigerung und Betreuung seiner Mitarbeiter. So wurden im Jahr 2024 insgesamt mehr als 10.000 Aus- und Fortbildungsstunden erteilt: Ausbildungen für die Manager, Fortbildungen zu neuen Kompetenzen für die Kundenberater sowie Schulungen für die Zeitarbeitskräfte. Im Berichtsjahr hat jedes VZÄ durchschnittlich an 43,09 Aus- und Fortbildungsstunden teilgenommen (hierbei sind die Schulungen für Zeitarbeitskräfte nicht mit­einbezogen). Am Ende des Geschäftsjahres waren mehr als 50 % der Mitarbeiter aus- bzw. fortgebildet, um auf sämtliche Aspekte und Themenbereiche von Comnexio antworten zu können.

Dank der Erfahrung des Personals und der hier beschriebenen Initiativen kann ein hohes Niveau an Fachwissen und Servicequalität garantiert werden.

Dies zeigt sich in den Ergebnissen, sowohl in der Qualitätsmessung des Interaktionsmanagements als auch in der Benotung der Kundenzufriedenheit.

## Eine verstärkte Organisation

Unser Kunde ORES erwartet von uns, dass wir ein echtes Instrument zur Verwirklichung seiner Multikanal-Strategie sind und gleichzeitig seine Teams bestmöglich unterstützen. Um diese Erwartungen optimal zu erfüllen, hat Comnexio seine Organisation in zwei große sich ergänzende Abteilungen strukturiert:

1. Die Abteilung Unternehmensführung steht unter der Verantwortung von Herrn Samuel Kinet (SDM Gouvernance). Ihr Ziel ist es, die erforderlichen Maßnahmen zur Weiterentwicklung unserer Prozesse durch ständige Verbesserung unserer Dienstleistungen und Tools zu ergreifen, um somit die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen.
2. Die Abteilung Operatives Management unter der Leitung von Herrn Antoine Maton (SDM Operatives Management) umfasst die operativen Teams. Ihre Aufgabe besteht darin, für die Verrichtung der täglichen Arbeit zu sorgen und gleichzeitig auf die Qualität und Effizienz der Geschäftsvorgänge zu achten, damit die gesteckten Ziele erreicht werden.

## Sozialer Dialog

2024 haben die Direktion und die Sozialpartner zusätzlich zu den seit 2023 geltenden Vereinbarungen ein wichtiges kollektives Arbeitsabkommen CCT 90 zur Verbesserung der Bearbeitungsdauer und der operativen Abwesenheitsrate geschlossen. Durch den konstruktiven Dialog konnten bei Comnexio solide Grundlagen zur Verbesserung des Wohlbefindens der Mitarbeiter und zur Bewältigung der Herausforderungen in den kommenden Jahren geschaffen werden. Ergebnis: Die Abwesenheitsrate beträgt nur noch 9%, die Produktivität verbessert sich auf 376 Sekunden pro Anruf und die von ORES geforderte Erfassung der digitalen Kundendaten ist Ende 2024 abgeschlossen.

# Kapitel





# Geschäftsbericht

1

**Kommentare zum  
Jahresabschluss s. 22**

2

**Jahresabschluss s. 26**



# 1 Kommentare zum Jahresabschluss

(Artikel 3:6 des Gesellschafts- und Vereinigungsgesetzbuchs)

## 1.1. Realitätsgetreue Darlegung der

### A. Geschäftsentwicklung

Die Geschäftsentwicklung wird unter Titel II – „Tätigkeitsbericht“ (siehe unten) ausführlicher beschrieben.

### B. Ergebnisse und Lage der Gesellschaft

#### I. Posten der Ergebnisrechnung am 31. Dezember 2024

Die betrieblichen Erträge belaufen sich auf 10.655 k€ (+7% ggü. 2023). Sie entsprechen fast ausschließlich dem Umsatz. Dieser umfasst die an ORES Assets fakturierten Beträge für die Dienstleistungen von Connexio als Kontaktcenter für Rechnung von ORES Assets, seinem bisher einzigen Kunden.

Der Anstieg des Umsatzes widerspiegelt eine Zunahme der betrieblichen Aufwendungen (ebenfalls um 7% gestiegen; siehe weiter unten); diese ist vorwiegend durch die angestrebte Stabilisierung der Qualitätsstandards und den entsprechenden Bedarf an Arbeitskräften bedingt. So konnten die Ergebnisse von 2024 ganz konkret verbessert werden, mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 54 Sekunden auf der allgemeinen Telefonleitung und einer Zugänglichkeitsquote von 93%. Die Arbeitskräfte mussten ebenfalls verstärkt werden, um dieses Leistungsniveau zu erreichen.

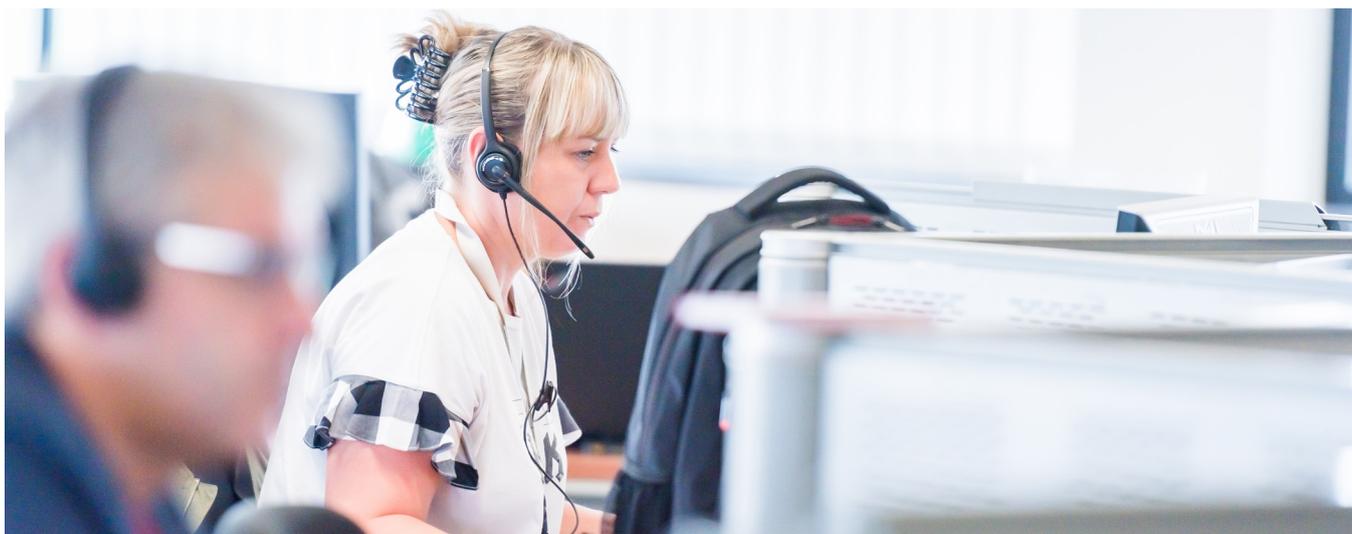
Die sonstigen Lieferungen und Leistungen belaufen sich auf 3.366 k€ (2023: 3.439 k€). Sie betreffen hauptsächlich das Zeitarbeitspersonal, jedoch auch die an ORES gezahlten Lizenzen für die Nutzung der Kommunikationsplattform und für deren technischen bzw. operativen Support. Sie umfassen außerdem die von ORES erbrachten Support-Leistungen (IT, Einkauf, Finanzen und Humanressourcen) sowie die Vermietung von Gebäuden und IT-Material.

Die Entlohnungen, Soziallasten und Pensionen belaufen sich auf 7.042 k€ (2023: 6.319 k€), was einer Erhöhung von 11,4% entspricht. Connexio beschäftigt am 31. Dezember 2024 insgesamt 160 Vollzeitäquivalente (2023: 145). Ursprünglich war das Personal von Connexio mehrheitlich Personal von N-Allo, das 2019 anlässlich der Gründung in das neue Unternehmen übergegangen ist. Aufgrund des ständig wachsenden Tätigkeitsvolumens nimmt der Personalbedarf seit 2021 stetig zu, sodass weitere Einstellungen erforderlich sind.

Die seit 2022 getätigten Software-Investitionen bringen jedes Jahr Abschreibungen mit sich. Diese belaufen sich Ende 2024 auf 156 k€.

Die Steuern in Höhe von 100 k€ (2023: 104 k€) entsprechen hauptsächlich der geschätzten Steuerbelastung auf die nicht absetzbaren Ausgaben des Geschäftsjahres 2024.

Das Ergebnis von Connexio am 31. Dezember 2024 ist gleich Null, da das Unternehmen seine Tätigkeiten als Kontaktcenter für Rechnung von ORES Assets zum Selbstkostenpreis ausübt.



## II. Bilanzposten zum 31. Dezember 2024

### II. A. Aktiva

2022 hat Connexio ein Projekt zum Ersatz der Applikationsmodule des Kontaktcenters (Projekt Contact'Us) gestartet, die damals an N-Allo gemietet wurden. Obwohl die wichtigsten Funktionalitäten bereits im Juni 2023 aktiviert worden waren, hat sich die Investitionsphase bis Anfang 2024 hinausgezogen. 2024 betragen die entsprechenden Investitionen 42 k€.

Darüber hinaus hat Connexio 2024 mittels einer Investition von 25 k€ ein Formular auf seiner Website erstellt, damit der Kunde seine Anfrage leichter einreichen kann.

Die Sachanlagen in Höhe von 73,5 k€ (2023: 72,7 k€) entsprechen hauptsächlich dem IT-Material sowie dem Mobiliar und den Büroeinrichtungen infolge der Anmietung neuer Räumlichkeiten in Eupen.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen folgen der Tendenz der vorherigen Jahre und sind gleich oder fast Null, mit einem ausstehenden Betrag von weniger als 1 k€ zum Jahresende. Da die Anzahlungen, die Connexio während des Jahres an seine Muttergesellschaft fakturiert, leicht über den Realkosten des Jahres 2024 liegen, ergibt sich nämlich aus der Endabrechnung eine Verbindlichkeit gegenüber ORES Assets von insgesamt 393 k€ (2023: 415 k€).

Die sonstigen Forderungen in Höhe von 13 k€ (2023: 22 k€) bestehen vorwiegend aus den von der Wallonischen Region gewährten Prämien in Sachen Erziehungsurlaub.

Während Connexio das Jahr 2023 mit laufenden Kassenmitelanlagen (540 k€) abgeschlossen hat, gab es 2024 angesichts der aktuellen geringen Renditen keine Anlagen.

Daher ist ein Anstieg der Kassenkonten festzustellen, sodass das Jahr bei 1.392 k€ abgeschlossen wird (2023: 834 k€).

Die Rechnungsabgrenzungskonten der Aktiva belaufen sich auf 44 k€ (2023: 36 k€) und bestehen hauptsächlich aus zu übertragenden Kosten bezüglich 2025, darunter die auf zwei Jahre verteilten Kosten für IT-Lizenzen und Versicherungen (39 k€).

### II. B. Passiva

Das Kapital von Connexio, das als „nicht verfügbare Einlage“ gilt, beträgt 25 k€. Diese Einlage wird durch 100 Aktien von jeweils 250,00 € dargestellt, von denen ORES Assets 93 Stück für einen Gesamtwert von 23,2 k€ hält. Die sieben übrigen Aktien werden von den reinen Finanzierungsinterkommunalen IDEFIN, CENEO, FINOST, SOFILUX, FINIMO, IPFBW und IEG gehalten (siehe Details in der Tabelle über die Aktionärsstruktur im Jahresabschluss).

Die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen von 1.431 k€ (2023: 1.707 k€) betreffen die nicht restlos bezahlten Lieferanten, die noch ausstehenden Rechnungen sowie die zu erstellende Gutschrift zugunsten von ORES Assets (siehe „Forderungen aus Lieferungen und Leistungen“). Beim Vergleich dieser zwei Jahre ist eine Senkung festzustellen, die vorwiegend auf geringere Schulden (46 k€) gegenüber der Agentur für Zeitarbeit zurückzuführen ist (2023: 293 k€).

Die Steuer-, Lohn- und Sozialverbindlichkeiten in Höhe von 1.325 k€ (2023: 1.075 k€) umfassen:

- die für den Betrieb vom Dezember 2024 zu zahlende Mehrwertsteuer in Höhe von 106 k€,
- die geschätzten Steuern des Berichtsjahrs in Höhe von 17 k€,
- Rückstellungen für diverse zu zahlende Prämien in Höhe von 284 k€,
- die fälligen LASS-Beiträge in Höhe von 163 k€,
- die Rückstellung für das im Jahr 2025 fällige Urlaubsgeld in Höhe von 755 k€.

## C. Beschreibung der hauptsächlichsten Risiken und Unsicherheiten, denen das Unternehmen ausgesetzt ist

Connexio führt seine Aufgaben für einen einzigen Kunden aus, der auch seine Muttergesellschaft ist: ORES Assets, Verteilernetzbetreiber zuständig für 75 % der Städte und Gemeinden in der Wallonie. Diese Dienstleistungen werden zum Selbstkostenpreis erbracht.

Das Unternehmen hat eine Anleihe oder sonstige externe Finanzierungsquelle weder benötigt noch in Anspruch genommen.

Es hat eine Politik des integrativen Risikomanagements eingeführt. In diesem Rahmen werden die Risiken durchgehend ermittelt, aufgelistet, analysiert, ausgewertet und bearbeitet.

Die technischen Vorfälle, die einen Einfluss auf die an die Kunden erbrachten Dienstleistungen haben können, bilden wie in dem Kontaktcenter ein bedeutendes operatives Risiko. Deshalb greift das Unternehmen auf fachkundige und anerkannte externe Anbieter für die Bereitstellung der Dienstleistungen zurück, die für seine Tätigkeit erforderlich sind.

Connexio hat eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, um eine maximale Vorbeugung und Begrenzung der Auswirkungen bei solchen Vorfällen zu garantieren. Deshalb werden in den Verträgen mit den externen IT-Dienstleistern unter anderem strenge Anforderungen an die Dienstleistungsgüte gestellt. So verfügt der ORES-Konzern, der das IT-Ökosystem bereitstellt, seit Anfang 2025 über eine Zertifizierung nach ISO 27001. Darüber hinaus werden regelmäßig Tests durchgeführt und es besteht ein Plan zur Wiederaufnahme der Tätigkeit bzw. ihrer Kontinuitätssicherung.

Das Unternehmen richtet ebenfalls ein integriertes ständiges System zur internen Kontrolle ein, um die Beherrschung und Kontrolle der Prozesse hinreichend sicherzustellen.

Die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (kurz DSGVO) zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr ist Gegenstand einer besonderen ständigen Überwachung.

Schließlich kann es aufgrund der Energiewende und der damit verbundenen Herausforderungen zu einer plötzlichen Zu- oder Abnahme des Arbeitsvolumens über schwer einzuschätzende Zeiträume kommen. Die weitere Entwicklung und die Folgen dieser Energiewende in Sachen Voraussicht der Arbeitslast erfordern von der Direktion und dem auftraggebenden Kunden ganz besondere Aufmerksamkeit, damit diese Auswirkungen möglichst eingedämmt werden.

## 1.2. Angaben zu wichtigen Ereignissen nach Abschluss des Geschäftsjahres

Keine.

## 1.3. Angaben über Umstände, die einen wesentlichen Einfluss auf die Entwicklung der Gesellschaft haben können, ohne dieser ernsthaft zu schaden

Keine.

## 1.4. Angaben über die Forschungs- und Entwicklungstätigkeiten

Bei Connexio gibt es keine Tätigkeiten im Bereich Forschung und Entwicklung.

## 1.5. Angaben über bestehende Niederlassungen der Gesellschaft

Connexio hat keine Filiale.

## 1.6. Rechtfertigung der Anwendung der buchhalterischen Kontinuitätsregeln im Falle eines Verlustvortrags in der Bilanz oder eines Verlustes in der Ergebnisrechnung des Geschäftsjahres während zwei aufeinanderfolgender Geschäftsjahre

Es gibt keinen Verlustvortrag in der Bilanz und keinen Verlust des Geschäftsjahres in der Ergebnisrechnung während zwei aufeinanderfolgender Geschäftsjahre.

## 1. . Alle Angaben, die aufgrund des Gesetzbuchs für Gesellschaften und Vereinigungen darin aufgenommen werden müssen

Anzahl Anteile im Umlauf am 31. Dezember 2024: 100.

Sie gehören alle zur selben Kategorie.

Der Verwaltungsrat ist der Meinung, dass der Bericht sämtliche Informationen enthält, die laut Gesellschafts- und Vereinigungsgesetzbuch erforderlich sind.

## 1.8. Verwendung von Finanzinstrumenten seitens der Gesellschaft

Connexio hat während des Geschäftsjahres 2024 keine Finanzinstrumente verwendet.

## 1.9. Rechtfertigung von Unabhängigkeit und Sachverstand in Rechnungslegung und Audit von mindestens einem Mitglied des Prüfungsausschusses

Der Prüfungsausschuss von Connexio wurde am 12. Juni 2019 vom Verwaltungsrat gegründet.

Der Verwaltungsrat hat die Zusammensetzung des Prüfungsausschusses am 26. April 2023 abgeändert und Herrn Alain Gillis am 12. September 2023 als dessen Vorsitzenden bezeichnet. Er verfügt über die erforderliche Unabhängigkeit und Kompetenz. Er erfüllt nämlich einerseits die gesetzlich vorgeschriebenen Kriterien der Unabhängigkeit und verfügt andererseits über die erforderliche Erfahrung in Sachen Rechnungslegung sowie Audit- und Finanzwesen im Sinne des Gesetzes vom 7. Dezember 2016.

Dieser Geschäftsbericht wird in ungekürzter Fassung bei der Belgischen Nationalbank hinterlegt (Kommentare zum Jahresabschluss, Jahresabschluss gemäß dem vollständigen Standardmodell, Bewertungsregeln und Sozialbilanz), einschließlich des Tätigkeitsberichts und der Vergütungsberichte.

# 2 Jahresabschluss

## 2.1. Bilanz nach Verwendung des Jahresergebnisses (in Euro)

<b>AKTIVA</b>	<b>Anh.</b>	<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>ERRICHTUNGS- UND ERWEITERUNGS-AUFWENDUNGEN</b>	6.1	20		
<b>ANLAGEVERMÖGEN</b>		21/28	<b>1.333.085,1</b>	<b>1.409.723,07</b>
<b>Immaterielle Anlagewerte</b>	6.2	21	<b>1.259.603,39</b>	<b>1.337.007,64</b>
<b>Sachanlagen</b>	6.3	22/27	<b>73.481,71</b>	<b>72.715,43</b>
Grundstücke und Bauten		22		
Anlagen, Maschinen und Betriebsausstattung		23		0
Geschäftsausstattung und Fuhrpark		24	35.483,68	29.223,72
Leasing und ähnliche Rechte		25		
Sonstige Sachanlagen		26	37.998,03	43.491,71
Anlagen im Bau und geleistete Anzahlungen		27		
<b>Finanzanlagen</b>	6.4/6.5.1	28		
Verbundene Unternehmen	6.15	280/1		
• Beteiligungen		280		
• Forderungen		281		
Andere Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	6.15	282/3		
• Beteiligungen		282		
• Forderungen		283		
Sonstige Finanzanlagen		284/8		
• Aktien oder Anteile		284		
• Forderungen und gezahlte Kautionen		285/8		



<b>AKTIVA</b>	<b>Anh. Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>UMLAUFVERMÖGEN</b>	29/58	<b>1.448.578,99</b>	<b>1.397.246,24</b>
<b>Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr</b>	29		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	290		
Sonstige Forderungen	291		
<b>Vorräte und in Ausführung befindliche Bestellungen</b>	3		
Vorräte	30/36		
• Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	30/31		
• Unfertige Erzeugnisse	32		
• Fertige Erzeugnisse	33		
• Waren	34		
• Zum Verkauf bestimmte unbewegliche Gegenstände	35		
• Geleistete Anzahlungen	36		
In Ausführung befindliche Bestellungen	37		
<b>Forderungen mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr</b>	40/41	<b>13.070,15</b>	<b>23.223,12</b>
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	40	57,27	1.382,04
Sonstige Forderungen	41	13.012,88	21.841,08
<b>Geldanlagen</b>	6.5.1/6.6 50/53		<b>503.707,36</b>
Eigene Anteile	50		
Sonstige Geldanlagen	51/53		503.707,36
<b>Flüssige Mittel</b>	54/58	<b>1.391.627,59</b>	<b>834.311,7</b>
<b>Rechnungsabgrenzungsposten</b>	6.6 490/1	<b>43.881,25</b>	<b>36.004,06</b>
<b>SUMME DER AKTIVA</b>	20/58	<b>2.781.664,09</b>	<b>2.806.969,31</b>

PASSIVA	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
<b>EIGENKAPITAL</b>			<b>25.000</b>	<b>25.000</b>
<b>Einlage</b>	6.7.1	10/11	<b>25.000</b>	<b>25.000</b>
Verfügbar		110		
Nicht verfügbar		111	25.000	25.000
<b>Neubewertungsrücklagen</b>		12		
<b>Rücklagen</b>		13		
Nicht verfügbare Rücklagen		130/1		
• Satzungsgemäß nicht verfügbare Rücklagen		1311		
• Erwerb eigener Aktien		1312		
• Finanzielle Unterstützung		1313		
• Sonstige		1319		
Steuerfreie Rücklagen		132		
Verfügbare Rücklagen		133		
<b>Gewinnvortrag (Verlustvortrag)</b>	(+)/(-)	14		
<b>Kapitalsubventionen</b>		15		
<b>Vorschuss an die Gesellschafter auf der Verteilung der Nettoaktiva</b>		19		
<b>RÜCKSTELLUNGEN UND AUFGESCHOBENE STEUERN</b>		16		<b>0</b>
<b>Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen</b>		160/5		<b>0</b>
Pensionen und ähnliche Verpflichtungen		160		
Steuern		161		
Große Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten		162		
Umweltschutzverpflichtungen		163		
Sonstige Risiken und Aufwendungen	6.8	164/5		0
<b>Aufgeschobene Steuern</b>		168		

PASSIVA	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
<b>VERBINDLICHKEITEN</b>	17/49		<b>2.756.664,09</b>	<b>2.781.969,31</b>
<b>Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr</b>	6.9	17		
Finanzverbindlichkeiten		170/4		
• Nachrangige Anleihen		170		
• Nicht nachrangige Anleihen		171		
• Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen		172		
• Kreditinstitute		173		
• Sonstige Anleihen		174		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		175		
• Lieferanten		1750		
• Verbindlichkeiten aus Wechseln		1751		
Anzahlungen auf Bestellungen		176		
Sonstige Verbindlichkeiten		178/9		
<b>Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr</b>	6.9	42/48	<b>2.756.664,09</b>	<b>2.781.969,31</b>
Innerhalb eines Jahres fällig werdende Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr		42		
Finanzverbindlichkeiten		43		
• Kreditinstitute		430/8		
• Sonstige Anleihen		439		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		44	1.431.437,31	1.707.170,1
• Lieferanten		440/4	1.431.437,31	1.707.170,1
• Verbindlichkeiten aus Wechseln		441		
Anzahlungen auf Bestellungen		46		
Verbindlichkeiten aufgrund von Steuern, Arbeitsentgelten und Soziallasten	6.9	45	1.325.226,78	1.074.799,21
• Steuern		450/3	123.622,32	18.089,42
• Arbeitsentgelte und Soziallasten		454/9	1.201.604,46	1.056.709,79
Sonstige Verbindlichkeiten		47/48		
<b>Rechnungsabgrenzungsposten</b>	6.9	492/3		
<b>SUMME DER PASSIVA</b>	10/49		<b>2.781.664,09</b>	<b>2.806.969,31</b>

## 2.2. Ergebnisrechnung (in Euro)

ERGEBNISRECHNUNG	Anh.	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
<b>Betriebliche Erträge</b>		70/76A	<b>10.654.637,38</b>	<b>9.928.856,43</b>
Umsatzerlöse	6.10	70	10.647.751,37	9.923.113,48
Bestände an unfertigen und fertigen Erzeugnissen und an in Ausführung befindlichen Bestellungen: Zunahme (Abnahme)	(+)/( -)	71		
Andere aktivierte Eigenleistungen		72		
Sonstige betriebliche Erträge	6.10	74	6.886,01	5.742,95
Nicht wiederkehrende betriebliche Erträge	6.12	76A		
<b>Betriebliche Aufwendungen</b>		60/66A	<b>10.565.179,06</b>	<b>9.845.651,51</b>
Waren, Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		60		
• Käufe		600/8		
• Bestände: Abnahme (Zunahme)	(+)/( -)	609		
Übrige Lieferungen und Leistungen		61	3.366.150,25	3.438.949,77
Arbeitsentgelte, Soziallasten und Pensionen	(+)/( -)	6.10 62	7.041.704,69	6.319.405,61
Abschreibungen und Wertminderungen auf Errichtungs- und Erweiterungsaufwendungen, auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen		630	155.723,97	94.377,24
Wertminderungen von Vorräten, in Ausführung befindlichen Bestellungen und Forderungen aus Lieferungen und Leistungen: Zuführungen (Rücknahmen)	(+)/( -)	6.10 631/4		
Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen: Zuführungen (Verbrauch und Auflösungen)	(+)/( -)	6.10 635/8		-8.142
Sonstige betriebliche Aufwendungen	6.10	640/8	1.600,15	1.060,89
Auf der Aktivseite als Restrukturierungskosten ausgewiesene betriebliche Aufwendungen	( -)	649		
Nicht wiederkehrende betriebliche Aufwendungen	6.12	66A		
<b>Betriebsgewinn (Betriebsverlust)</b>	(+)/( -)	9901	<b>89.458,32</b>	<b>83.204,92</b>

<b>ERGEBNISRECHNUNG</b>	<b>Anh.</b>	<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Finanzerträge</b>		75/76B	<b>11.148,48</b>	<b>20.952,4</b>
Wiederkehrende Finanzerträge		75	11.148,48	20.952,4
• Erträge aus Finanzanlagen		750		
• Erträge aus Gegenständen des Umlaufvermögens		751	460,35	20.952,34
• Sonstige Finanzerträge	6.11	752/9	10.688,13	0,06
Nicht wiederkehrende Finanzerträge	6.12	76B		
<b>Finanzaufwendungen</b>		65/66B	<b>330</b>	<b>257,7</b>
Wiederkehrende Finanzaufwendungen	6.11	65	330	257,7
• Aufwendungen für Verbindlichkeiten		650		
• Wertminderungen von Gegenständen des Umlaufvermögens mit Ausnahme der Vorräte, in Ausführung befindlichen Bestellungen und Forderungen aus Lieferungen und Leistungen: Zuführungen (Rücknahmen)	(+)/( -)	651		
• Sonstige Finanzaufwendungen		652/9	330	257,7
Nicht wiederkehrende Finanzaufwendungen	6.12	66B		
<b>Gewinn (Verlust) vor Steuern</b>	(+)/( -)	9903	<b>100.276,8</b>	<b>103.899,62</b>
<b>Auflösung von aufgeschobenen Steuern</b>		780		
<b>Zuführung zu aufgeschobenen Steuern</b>		680		
<b>Steuern auf das Ergebnis</b>	(+)/( -)	6.13 67/77	<b>100.276,8</b>	<b>103.899,62</b>
Steuern		670/3	100.276,8	103.899,62
Steuererstattung und Auflösung von Steuerrückstellungen		77		
<b>Gewinn (Verlust) des Geschäftsjahres</b>	(+)/( -)	9904	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Entnahmen von den steuerfreien Rücklagen</b>		789		
<b>Einstellung in die steuerfreien Rücklagen</b>		689		
<b>Zu bestimmender Gewinn des Geschäftsjahres</b>	(+)/( -)	9905	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2.3. Zuführungen und Entnahmen (in Euro)

ERGEBNISVERWENDUNG	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
<b>Zu verwendender Gewinnsaldo (anzurechnender Verlustsaldo)</b>	(+)/(-) 9906		<b>0</b>
Zu verwendender Gewinn (anzurechnender Verlust) des Geschäftsjahres	(+)/(-) (9905)		0
Gewinnvortrag (Verlustvortrag) aus dem Vorjahr	(+)/(-) 14P		
<b>Entnahmen aus dem Eigenkapital</b>		791/2	
aus der Einlage		791	
aus den Rücklagen		792	
<b>Zuweisungen an das Eigenkapital</b>		691/2	
an der Einlage		691	
an die gesetzliche Rücklage		6920	
an die sonstigen Rücklagen		6921	
<b>Vorzutragender Gewinn (Verlust)</b>	(+)/(-) (14)		
<b>Teilnahme der Gesellschafter am Verlust</b>		794	
<b>Zu verteiler Gewinn</b>		694/7	
Vergütung der Einlage		694	
Verwalter oder Geschäftsführer		695	
Arbeitnehmer		696	
Andere Berechtigte		697	

## 2.4. Anhänge (in Euro)

### AUFSTELLUNG DER SACHANLAGEN

<b>ENTWICKLUNGSKOSTEN</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8051P	xxxxxxxxxxx	<b>0</b>
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>	Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen	8021		
	Veräußerungen und Außerdienststellungen	8031		
	Umbuchungen von einem Posten in einen anderen	(+)/(-) 8041		
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8051	<b>0</b>	
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8121P	xxxxxxxxxxx	
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8071		
	Zurückgenommen	8081		
	Von Dritten erworben	8091		
	Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht	8101		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8111		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8121		
<b>NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES</b>		81311	<b>0</b>	

<b>KONZESSIONEN, PATENTE, LIZENZEN, KNOW-HOW, WARENZEICHEN UND ÄHNLICHE RECHTE</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8052P	xxxxxxxxxxx	<b>1.425.481,46</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen	8022	67.262	
	Veräußerungen und Außerdienststellungen	8032		
	Umbuchungen von einem Posten in einen anderen	(+)/(-) 8042		
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8052	<b>1.492.743,46</b>	
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8122P	xxxxxxxxxxx	<b>88.473,82</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8072	144.666,25	
	Zurückgenommen	8082		
	Von Dritten erworben	8092		
	Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht	8102		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8112		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8122	<b>233.140,07</b>	
<b>NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES</b>		211	<b>1.259.603,39</b>	

## AUFSTELLUNG DER SACHANLAGEN

<b>ANLAGEN, MASCHINEN UND WERKZEUG</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8192P	xxxxxxxxxxxxx	<b>0</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen	8162		
	Veräußerungen und Außerdienststellungen	8172		
	Umbuchungen von einem Posten in einen anderen	(+)/(-) 8182		
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8192	<b>0</b>	
<b>Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres</b>		8252P	xxxxxxxxxxxxx	
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8212		
	Von Dritten erworben	8222		
	Gelöscht	8232		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8242		
<b>Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres</b>		8252		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8322P	xxxxxxxxxxxxx	<b>0</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8272		
	Zurückgenommen	8282		
	Von Dritten erworben	8292		
	Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht	8302		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8312		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8322	<b>0</b>	
<b>NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES</b>		(23)		

<b>GESCHÄFTSAUSSTATTUNG UND FUHRPARK</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8193P	xxxxxxxxxxxxx	<b>55.737,9</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen	8163	11.824	
	Veräußerungen und Außerdienststellungen	8173		
	Umbuchungen von einem Posten in einen anderen	(+)/(-) 8183		
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8193	<b>67.561,9</b>	
<b>Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres</b>		8253P	xxxxxxxxxxxxx	
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8213		
	Von Dritten erworben	8223		
	Gelöscht	8233		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8243		
<b>Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres</b>		8253		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8323P	xxxxxxxxxxxxx	<b>26.514,18</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8273	5.564,04	
	Zurückgenommen	8283		
	Von Dritten erworben	8293		
	Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht	8303		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8313		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8323	<b>32.078,22</b>	
<b>NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES</b>		(24)	<b>35.483,68</b>	

<b>SONSTIGE SACHANLAGEN</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8195P	xxxxxxxxxxxxx	<b>46.564,13</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Anschaffungen einschließlich aktivierter Eigenleistungen	8165		
	Veräußerungen und Außerdienststellungen	8175		
	Umbuchungen von einem Posten in einen anderen	(+)/(-) 8185		
<b>Anschaffungswert am Ende des Geschäftsjahres</b>		8195	<b>46.564,13</b>	
<b>Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres</b>		8255P	xxxxxxxxxxxxx	
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8215		
	Von Dritten erworben	8225		
	Gelöscht	8235		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8245		
<b>Mehrwerte am Ende des Geschäftsjahres</b>		8255		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8325P	xxxxxxxxxxxxx	<b>3.072,42</b>
<b>Veränderungen im Geschäftsjahr</b>	Gebucht	8275	5.493,68	
	Zurückgenommen	8285		
	Von Dritten erworben	8295		
	Aufgrund von Veräußerungen und Außerdienststellungen gelöscht	8305		
	Von einem Posten in einen anderen umgebucht	(+)/(-) 8315		
<b>Abschreibungen und Wertminderungen am Ende des Geschäftsjahres</b>		8325	<b>8.566,1</b>	
<b>NETTOBUCHWERT AM ENDE DES GESCHÄFTSJAHRES</b>		(26)	<b>37.998,03</b>	

## GELDANLAGEN UND RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN (AKTIVA)

<b>SONSTIGE GELDANLAGEN</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Aktien, Anteile und Geldanlagen, andere als festverzinsliche Anlagen</b>		51		
Aktien und Anteile – Buchwert, erhöht um den nicht eingeforderten Betrag		8681		
Aktien und Anteile – Nicht eingeforderter Betrag		8682		
Edelmetalle und Kunstwerke		8683		
<b>Festverzinsliche Wertpapiere</b>		52		
Festverzinsliche Wertpapiere ausgegeben durch Kreditinstitute		8684		
<b>Terminkonten bei Kreditinstituten</b>		53		<b>503.707,36</b>
Mit einer Restlaufzeit oder einem Kündigungstermin von	höchstens einem Monat	8686		502.803,35
	mehr als einem Monat und höchstens einem Jahr	8687		904,01
	mehr als einem Jahr	8688		
<b>Übrige nicht obengenannte Geldanlagen</b>		8689		
<b>RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>			<b>Geschäftsjahr</b>	
<b>Aufgliederung des Aktivpostens 490/1, falls der Betrag wesentlich ist</b>				
Vorzutragende Aufwendungen			43.881,25	

## AUFSTELLUNG DER EINLAGE UND BETEILIGUNGSSTRUKTUR DER GESELLSCHAFT

AUFSTELLUNG DER EINLAGE		Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
Einlage	Verfügbar am Ende des Geschäftsjahres	110P	xxxxxxxxxxxx	
	Verfügbar am Ende des Geschäftsjahres	(110)		
	Nicht verfügbar am Ende des Geschäftsjahres	111P	xxxxxxxxxxxx	25.000
	Nicht verfügbar am Ende des Geschäftsjahres	(111)	25.000	
Von den Aktionären eingebrachtes Eigenkapital	Bareinlagen	8790		
	• wovon nicht eingezahlter Teil	87901		
	Sacheinlagen	8791		
	• wovon nicht eingezahlter Teil	87911		

		Codes	Beträge	Anzahl der Aktien
Änderungen während des Geschäftsjahres	Namensaktien	8702	xxxxxxxxxxxx	
	Dematerialisierte Aktien oder Anteile	8703	xxxxxxxxxxxx	

		Codes	Geschäftsjahr
Eigene Anteile	Durch die Gesellschaft selbst gehalten	8722	
	Entsprechende Anzahl der Anteile	8732	
Verpflichtungen zur Ausgabe von Anteilen	Aufgrund der Ausübung von Umwandlungsrechten	Betrag der bestehenden Wandelanleihen	8740
		Betrag der Einlage	8741
		Entsprechende maximale Anzahl auszugebender Anteile	8742
	Aufgrund der Ausübung von Zeichnungsrechten	Anzahl der in Umlauf befindlichen Bezugsrechte	8745
		Betrag der Einlage	8746
		Entsprechende maximale Anzahl auszugebender Anteile	8747

		Codes	Geschäftsjahr
Anteile	Aufteilungen	Anzahl Anteile	8761 100
		Anzahl der daran gebundenen Stimmrechte	8762 100
	Aufteilung der Aktionäre	Anzahl Anteile, durch die Gesellschaft selbst gehalten	8771
		Anzahl Anteile, durch ihre Tochtergesellschaften gehalten	8781

Geschäftsjahr
<b>ZUSÄTZLICHE ERLÄUTERUNGEN ZUR EINLAGE (EINSCHLIESSLICH DER EINLAGE VON DIENSTLEISTUNGEN)</b>

## BETEILIGUNGSSTRUKTUR DER GESELLSCHAFT ZUM BILANZSTICHTAG

wie sie aus den von der Gesellschaft erhaltenen Erklärungen erfolgt, gemäß Artikel 7:225 des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen, Artikel 14, vierter Abschnitt des Gesetzes vom 2. Mai 2007 über die Veröffentlichung von wesentlichen Beteiligungen oder Artikel 5 des Königlichen Erlasses vom 21. August 2008 in Bezug auf die zusätzlichen Regeln hinsichtlich bestimmter multilateraler Handelssysteme.

NAME der Personen die Gesellschaftsrechte der Gesellschaft besitzen, mit Angabe der ANSCHRIFT (des Sitzes im Falle einer Rechtsperson) und der UNTERNEHMENSNUMMER, im Falle eines Unternehmens belgischen Rechts			GEHALTENE GESELLSCHAFTSRECHTE		
			Anzahl Stimmrechte		
			Anzahl Stimmrechte	Verbunden mit Wertpapieren	Nicht verbunden mit Wertpapieren
<b>CENEO</b> 0201645281	Boulevard Pierre Mayence 11 6000 Charleroi	BELGIEN	Aktie		1
<b>FINOST</b> 0257864701	Rathausplatz 14 4700 Eupen	BELGIEN	Aktie		1
<b>FINIMO</b> 0257884101	Place du Marché 55 4800 Verviers	BELGIEN	Aktie		1
<b>IDEFIN</b> 0257744044	Avenue Sergent Vrithoff 2 5000 Namur	BELGIEN	Aktie		1
<b>IEG</b> 0229068864	Rue de la Solidarité 80 7700 Mouscron	BELGIEN	Aktie		1
<b>IPFBW</b> 0206041757	Avenue Jean Monnet 2 1348 Louvain-la-Neuve	BELGIEN	Aktie		1
<b>ORES ASSETS</b> 0543696579	Avenue Jean Mermoz 14 6041 Gosselies	BELGIEN	Aktie		93
<b>SOFILUX</b> 0257857969	Avenue de Houffalize 58 B 6800 Libramont-Chevigny	BELGIEN	Aktie		1

## AUFSTELLUNG DER VERBINDLICHKEITEN UND RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN (PASSIVA)

<b>AUFGLIEDERUNG DER VERBINDLICHKEITEN MIT EINER URSPRÜNGLICHEN LAUFZEIT VON MEHR ALS EINEM JAHR, JE NACH RESTLAUFZEIT</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>
<b>INNERHALB EINES JAHRES FÄLLIG WERDENDE VERBINDLICHKEITEN MIT EINER URSPRÜNGLICHEN LAUFZEIT VON MEHR ALS EINEM JAHR</b>	Finanzverbindlichkeiten	8801	
	• Nachrangige Anleihen	8811	
	• Nicht nachrangige Anleihen	8821	
	• Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8831	
	• Kreditinstitute	8841	
	• Sonstige Anleihen	8851	
	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8861	
	• Lieferanten	8871	
	• Verbindlichkeiten aus Wechseln	8881	
	Anzahlungen auf Bestellungen	8891	
	Sonstige Verbindlichkeiten	8901	
	<b>Summe der innerhalb eines Jahres fällig werdenden Verbindlichkeiten mit einer ursprünglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr</b>		(42)
<b>VERBINDLICHKEITEN MIT EINER RESTLAUFZEIT VON MEHR ALS EINEM JAHR ABER HÖCHSTENS 5 JAHREN</b>	Finanzverbindlichkeiten	8802	
	• Nachrangige Anleihen	8812	
	• Nicht nachrangige Anleihen	8822	
	• Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8832	
	• Kreditinstitute	8842	
	• Sonstige Anleihen	8852	
	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8862	
	• Lieferanten	8872	
	• Verbindlichkeiten aus Wechseln	8882	
	Anzahlungen auf Bestellungen	8892	
	Sonstige Verbindlichkeiten	8902	
	<b>Summe der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr aber höchstens 5 Jahren</b>		8912
<b>VERBINDLICHKEITEN MIT EINER RESTLAUFZEIT VON MEHR ALS 5 JAHREN</b>	Finanzverbindlichkeiten	8803	
	• Nachrangige Anleihen	8813	
	• Nicht nachrangige Anleihen	8823	
	• Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8833	
	• Kreditinstitute	8843	
	• Sonstige Anleihen	8853	
	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8863	
	• Lieferanten	8873	
	• Verbindlichkeiten aus Wechseln	8883	
	Anzahlungen auf Bestellungen	8893	
	Sonstige Verbindlichkeiten	8903	
	<b>Summe der Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von mehr als 5 Jahren</b>		8913

## AUFSTELLUNG DER VERBINDLICHKEITEN UND RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN (PASSIVA)

BESICHERTE VERBINDLICHKEITEN (EINSCHLIESSLICH DER PASSIVPOSTEN 17 UND 42/48)		Codes	Geschäftsjahr
<b>DURCH DIE BELGISCHE ÖFFENTLICHE HAND BESICHERTE VERBINDLICHKEITEN</b>	Finanzverbindlichkeiten	8921	
	• Nachrangige Anleihen	8931	
	• Nicht nachrangige Anleihen	8941	
	• Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8951	
	• Kreditinstitute	8961	
	• Sonstige Anleihen	8971	
	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8981	
	• Lieferanten	8991	
	• Verbindlichkeiten aus Wechseln	9001	
	Anzahlungen auf Bestellungen	9011	
	Verbindlichkeiten aufgrund von Arbeitsentgelten und Soziallasten	9021	
	Sonstige Verbindlichkeiten	9051	
	<b>Summe der durch die belgische öffentliche Hand besicherten Verbindlichkeiten</b>		9061
<b>DURCH GESTELLTE ODER UNWIDERRUFLICH ZUGESAGTE DINGLICHE SICHERHEITEN AN AKTIVA DER GESELLSCHAFT BESICHERTE VERBINDLICHKEITEN</b>	Finanzverbindlichkeiten	8922	
	• Nachrangige Anleihen	8932	
	• Nicht nachrangige Anleihen	8942	
	• Verbindlichkeiten aufgrund von Leasing- und ähnlichen Verträgen	8952	
	• Kreditinstitute	8962	
	• Sonstige Anleihen	8972	
	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	8982	
	• Lieferanten	8992	
	• Verbindlichkeiten aus Wechseln	9002	
	Anzahlungen auf Bestellungen	9012	
	Verbindlichkeiten aufgrund von Steuern, Arbeitsentgelten und Soziallasten	9022	
	• Steuern	9032	
	• Arbeitsentgelte und Soziallasten	9042	
Sonstige Verbindlichkeiten	9052		
<b>Summe der durch gestellte oder unwiderruflich zugesagte dingliche Sicherheiten an Aktiva der Gesellschaft besicherten Verbindlichkeiten</b>		9062	
VERBINDLICHKEITEN AUFGRUND VON STEUERN, ARBEITSENTGELTEN UND SOZIALLASTEN		Codes	Geschäftsjahr
<b>Steuern (Passivposten 450/3 und 179)</b>	Überfällige Steuerschulden	9072	
	Nicht fällige Steuerschulden	9073	123.622,32
	Geschätzte Steuerschulden	450	
<b>Arbeitsentgelte und Soziallasten (Passivposten 454/9 und 179)</b>	Überfällige Verbindlichkeiten gegenüber dem Landesamt für Soziale Sicherheit	9076	
	Sonstige Verbindlichkeiten aufgrund von Arbeitsentgelten und Soziallasten	9077	1.201.604,46
RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		Geschäftsjahr	
Aufgliederung des Passivpostens 492/3, falls der Betrag wesentlich ist			

## BETRIEBSERGEBNISSE

<b>BETRIEBLICHE ERTRÄGE</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>NETTOUMSATZERLÖSE</b>				
Aufgliederung nach Tätigkeitsbereichen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktcenter</li> </ul>		10.647.751,37	9.923.113,48
Aufgliederung nach geografischen Märkten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belgien</li> </ul>		10.647.751,37	9.923.113,48
<b>Sonstige betriebliche Erträge</b>	Betriebssubventionen und von der öffentlichen Hand erhaltene Ausgleichszahlungen	740		
<b>BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>				
<b>Arbeitnehmer, für die die Gesellschaft eine DIMONA-Meldung eingereicht hat oder die im allgemeinen Personalregister eingetragen sind</b>	Gesamtzahl am Bilanzstichtag	9086	160	145
	Durchschnittlicher Personalbestand in Vollzeitäquivalenzen	9087	147,6	139,8
	Tatsächlich geleistete Arbeitsstunden	9088	190.221	175.623
<b>Personalaufwand</b>	Arbeitsentgelte und direkte soziale Vorteile	620	5.226.315,71	4.754.117,39
	Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung	621	1.174.983,28	968.292,35
	Arbeitgeberprämien für außergesetzliche Versicherungen	622	287.208,72	270.496
	Sonstige Personalaufwendungen	623	353.196,98	326.499,87
	Ruhestands- und Hinterbliebenenpensionen	624		
<b>Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen</b>	Zuführungen (Verbrauch und Auflösungen)	(+)/(-) 635		
<b>Wertminderungen</b>	Von Vorräten und in Ausführung befindlichen Bestellungen	• Gebucht	9110	
		• Zurückgenommen	9111	
	Von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	• Gebucht	9112	
		• Zurückgenommen	9113	
<b>Rückstellungen für Risiken und Aufwendungen</b>	Zuführungen	9115		
	Verbrauch und Auflösungen	9116		8.142
<b>Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>	Betriebliche Steuern und Abgaben	640	468,15	1.060,89
	Sonstige Aufwendungen	641/8	1.132	
<b>Zeitarbeitspersonal und der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Personen</b>	Gesamtzahl am Bilanzstichtag	9096		
	Durchschnittliche Anzahl in Vollzeitäquivalenzen	9097	17	18
	Tatsächlich geleistete Arbeitsstunden	9098	34.283	35.062
	Aufwand für die Gesellschaft	617	964.801,28	962.545,05

## FINANZERGEBNISSE

<b>WIEDERKEHRENDE FINANZERTRÄGE</b>		<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Sonstige Finanzerträge</b>				
Durch die öffentliche Hand gewährte und zugunsten der Ergebnisrechnung vereinnahmte Subventionen	Kapitalsubventionen	9125		
	Zinssubventionen	9126		
Aufgliederung der übrigen Finanzerträge	Realisierte Wechselkursdifferenzen	754		
Sonstige	Mehrerträge auf Realisierungen von Umlaufvermögen (außer Forderungen aus Lieferungen und Leistungen)		10.687,79	0
	Zahlungsdifferenzen Lieferanten/Kunden		0,34	0
<b>WIEDERKEHRENDE FINANZAUFWENDUNGEN</b>				
Abschreibungen auf Kosten der Emission von Anleihen		6501		
Aktivierte Zinsen		6502		
Wertminderungen von Gegenständen des Umlaufvermögens	Gebucht	6510		
	Zurückgenommen	6511		
Sonstige Finanzaufwendungen	Betrag des für die Gesellschaft bei der Umwandlung einer Forderung entstandenen Skontoaufwands	653		
Rückstellungen mit finanziellem Charakter	Zuführungen	6560		
	Verbrauch und Auflösungen	6561		
Aufgliederung der übrigen Finanzaufwendungen	Realisierte Wechselkursdifferenzen	654		
	Aus der Umrechnung von Fremdwährungen erfolgte Differenzen	655		
Sonstige	Bankspesen		330	257,7

## STEUERN UND ABGABEN

STEUERN AUF DAS ERGEBNIS		Codes	Geschäftsjahr
<b>Steuern auf das Ergebnis des Geschäftsjahres</b>		9134	<b>100.057,85</b>
Geschuldete oder gezahlte Steuern und Steuervorabzug		9135	100.138,1
Aktivierte Überschüsse von gezahlten Steuern und Steuervorabzügen		9136	80,25
Geschätzte Steuernachforderungen		9137	
<b>Steuern auf das Ergebnis vorhergehender Geschäftsjahre</b>		9138	<b>218,95</b>
Geschuldete oder gezahlte Steuernachforderungen		9139	218,95
Geschätzte Steuernachforderungen oder Steuernachforderungen, für die eine Rückstellung gebildet wurde		9140	
<b>Wesentliche Ursachen der Nichtübereinstimmung des Gewinns vor Steuern laut Jahresabschluss mit dem geschätzten zu versteuernden Gewinn</b>			
DNA			384.050,94
Zunahme der besteuerten Rücklagen			16.180,47

Geschäftsjahr	
<b>Einfluss der nicht wiederkehrenden Ergebnisse auf den Betrag der Steuern auf das Ergebnis des Geschäftsjahres</b>	

		Codes	Geschäftsjahr
<b>Ursachen der latenten Steuern</b>	Aktive latente Steuern	9141	
	• Kumulierte steuerliche Verlustvorträge, die von später zu versteuernden Erträgen abzugsfähig sind	9142	
	• Sonstige aktive latente Steuern		
	Passive latente Steuern	9144	
	• Aufteilung der passiven latenten Steuern		

MEHRWERTSTEUER UND EINBEHALTENE BETRÄGE ZU LASTEN DRITTER		Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
<b>Mehrwertsteuer, in Rechnung gestellt</b>	An der Gesellschaft (abzugsfähig)	9145	656.669,37	832.520,68
	Durch die Gesellschaft	9146	2.231.286,49	2.107.962,57
<b>Einbehaltene Beträge zu Lasten Dritter für</b>	Lohnsteuer	9147	651.006,79	647.677,51
	Kapitalertragsteuer	9148		

## BEZIEHUNGEN ZU VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, ZU ASSOZIIERTEN UNTERNEHMEN UND ZU DEN SONSTIGEN UNTERNEHMEN, MIT DENEN EIN BETEILIGUNGSVERHÄLTNIS BESTEHT

VERBUNDENE UNTERNEHMEN	Codes	Geschäftsjahr	Vorhergehendes Geschäftsjahr
<b>Finanzanlagen</b>	(280/1)		
Beteiligungen	(280)		
Nachrangige Forderungen	9271		
Sonstige Forderungen	9281		
<b>Forderungen</b>	9291		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9301		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9311		
<b>Geldanlagen</b>	9321		
Anteile	9331		
Forderungen	9341		
<b>Verbindlichkeiten</b>	9351	1.264.657,6	1.304.165,29
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9361		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9371	1.264.657,6	1.304.165,29
<b>Persönliche und dingliche Sicherheiten</b>			
Durch die Gesellschaft zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen verbundener Unternehmen gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9381		
Durch verbundene Unternehmen zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen der Gesellschaft gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9391		
<b>Sonstige wesentliche finanzielle Verpflichtungen</b>	9401		
<b>Finanzergebnisse</b>			
Erträge aus Finanzanlagen	9421		
Erträge aus Gegenständen des Umlaufvermögens	9431		
Sonstige Finanzerträge	9441		
Aufwendungen für Verbindlichkeiten	9461		
Sonstige Finanzaufwendungen	9471		
<b>Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens</b>			
Erzielte Erträge	9481		
Erlittene Verluste	9491		

<b>ASSOZIIERTE UNTERNEHMEN</b>	<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Finanzanlagen</b>	9253		
Beteiligungen	9263		
Nachrangige Forderungen	9273		
Sonstige Forderungen	9283		
<b>Forderungen</b>	9293		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9303		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9313		
<b>Verbindlichkeiten</b>	9353		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9363		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9373		
<b>Persönliche und dingliche Sicherheiten</b>			
Durch die Gesellschaft zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen verbundener Unternehmen gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9383		
Durch verbundene Unternehmen zur Besicherung von Verbindlichkeiten oder Verpflichtungen der Gesellschaft gestellt oder unwiderruflich zugesagt	9393		
<b>Sonstige wesentliche finanzielle Verpflichtungen</b>	9403		

<b>ANDERE UNTERNEHMEN MIT DENEN EIN BETEILIGUNGSVERHÄLTNIS BESTEHT</b>	<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>	<b>Vorhergehendes Geschäftsjahr</b>
<b>Finanzanlagen</b>	9252		
Beteiligungen	9262		
Nachrangige Forderungen	9272		
Sonstige Forderungen	9282		
<b>Forderungen</b>	9292		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9302		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9312		
<b>Verbindlichkeiten</b>	9352		
Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	9362		
Restlaufzeit bis zu einem Jahr	9372		

<b>GESCHÄFTE MIT VERBUNDENEN PARTEIEN ZU MARKTFREMDEN KONDITIONEN</b>	<b>Geschäftsjahr</b>
<p>Angabe solcher Geschäfte, wenn sie von Belang sind, einschließlich der Nennung des Betrags und der Art der Beziehungen zur verbundenen Geschäftspartei, sowie jedweder Information, die notwendig ist, um sich ein besseres Bild von der Finanzlage der Gesellschaft machen zu können</p> <p>Keine</p>	

## FINANZIELLE BEZIEHUNGEN ZU

<b>DEN VERWALTUNGSRATSMITGLIEDERN UND GESCHÄFTSFÜHRERN, DEN NATÜRLICHEN ODER JURISTISCHEN PERSONEN, DIE DIE GESELLSCHAFT DIREKT ODER INDIREKT KONTROLLIEREN, ABER KEINE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN SIND, ODER ZU ANDEREN DURCH DIESE PERSONEN DIREKT ODER INDIREKT KONTROLLIERTEN UNTERNEHMEN</b>	<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>
<b>Forderungen an obengenannte Personen</b>	9500	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wichtigste Bedingungen hinsichtlich Forderungen, Zinssatz, Laufzeit, gegebenenfalls abgelöste oder abgeschriebene Beträge oder Beträge, auf die verzichtet wurde</li> </ul>		
<b>Zu ihren Gunsten gestellte Sicherheiten</b>	9501	
<b>Sonstige wesentliche Verpflichtungen, die zu ihren Gunsten eingegangen wurden</b>	9502	
<b>In der Ergebnisrechnung verbuchte direkte und indirekte Bezüge und Pensionen, sofern sich diese Angabe nicht ausschließlich oder hauptsächlich auf eine einzige, identifizierbare Person bezieht</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Für die Verwaltungsratsmitglieder und Geschäftsführer</li> </ul>	9503	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Für die ehemaligen Verwaltungsratsmitglieder und Geschäftsführer</li> </ul>	9504	

<b>DEM (DEN) KOMMISSAR(EN) UND DEN PERSONEN, MIT DENEN ER VERBUNDEN IST (SIE VERBUNDEN SIND)</b>	<b>Codes</b>	<b>Geschäftsjahr</b>
<b>Entlohnung des Kommissars (der Kommissare)</b>	9505	<b>15.585,22</b>
<b>Entlohnung für außerordentliche Leistungen oder Sonderaufträge, die ausgeführt wurden vom (von den) Kommissar(en) in der Gesellschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Andere Prüfungsaufträge</li> </ul>	95061
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Steuerberatungsaufträge</li> </ul>	95062
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Andere Aufträge, die keine Prüfungsaufträge sind</li> </ul>	95063
<b>Entlohnung für außerordentliche Leistungen oder Sonderaufträge, die ausgeführt wurden von Personen, mit denen der (die) Kommissar(e) verbunden ist (sind)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Andere Prüfungsaufträge</li> </ul>	95081
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Steuerberatungsaufträge</li> </ul>	95082
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Andere Aufträge, die keine Prüfungsaufträge sind</li> </ul>	95083

Angaben in Anwendung von Artikel 3:64, §2 und §4 des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen

## ERKLÄRUNG ZUM KONSOLIDierten JAHRESABSCHLUSS

**VON JEDER GESELLSCHAFT AUSZUFÜLLEN, DIE DEN BESTIMMUNGEN DES GESETZBUCHES FÜR GESELLSCHAFTEN UND VEREINIGUNGEN IN BEZUG AUF DEN KONSOLIDierten JAHRESABSCHLUSS UNTERLIEGEN**

**AUSZUFÜLLEN, WENN DIE GESELLSCHAFT EINE TOCHTER ODER EINE GEMEINSCHAFTSTOCHTER IST**

Name, vollständige Anschrift des Sitzes und - bei einer Gesellschaft belgischen Rechts - die Unternehmensnummer der Mutter (Mütter) und Angabe, ob diese Mutter (Mütter) einen konsolidierten Jahresabschluss erstellt (erstellen) und veröffentlicht (veröffentlichen), in den ihr Jahresabschluss durch Konsolidierung einbezogen ist\*:

**ORES Assets**

Konsolidierende Muttergesellschaft – größte Unternehmenseinheit  
BE 0543.696.579  
Avenue Jean Mermoz 14  
6041 Gosselies  
BELGIEN

Falls die Muttergesellschaft(en) ausländischen Rechts ist (sind), gilt der Ort, an dem der oben genannte konsolidierte Jahresabschluss bezogen werden kann.

## SOZIALBILANZ

Nummern der für die Gesellschaft zuständigen paritätischen Ausschüsse:

200

## BESCHÄFTIGTENSTAND

ARBEITNEHMER, FÜR WELCHE DIE GESELLSCHAFT EINE DIMONA-MELDUNG EINGEREICHT HAT ODER DIE IM ALLGEMEINEN PERSONALREGISTER EINGETRAGEN SIND			Codes	Summe	1. Männer	2. Frauen	
<b>IM LAUFENDEN GESCHÄFTS-JAHR</b>	Durchschnittliche Anzahl der Arbeitnehmer	Vollzeit	1001	126,7	40,9	85,8	
		Teilzeit	1002	27,7	2,8	24,9	
		Summe in Vollzeitäquivalenzen (VZÄ)	1003	147,6	42,8	104,8	
	Anzahl der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden	Vollzeit	1011	160.666	62.383	98.283	
		Teilzeit	1012	29.555	2.620	26.935	
		Summe	1013	190.221	65.003	125.218	
	Personalaufwand	Vollzeit	1021	5.840.582,9	2.215.999,18	3.624.583,72	
		Teilzeit	1022	1.201.121,79	148.936,81	1.052.184,98	
		Summe	1023	7.041.704,69	2.364.935,99	4.676.768,7	
	<b>Betrag der zusätzlich zum Gehalt erteilten Vorteile</b>			1033	0	0	0

			Codes	P. Summe	1P. Männer	2P. Frauen
<b>IM VORHERGEHENDEN GESCHÄFTS-JAHR</b>	Durchschnittliche Anzahl der Arbeitnehmer in VZÄ		1003	139,8	41,8	98
	Anzahl der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden		1013	175.623	60.659	114.964
	Personalaufwand		1023	6.319.405,61	2.117.297,3	4.202.108,31
	<b>Betrag der zusätzlich zum Gehalt erteilten Vorteile</b>			1033	0	0

<b>ARBEITNEHMER, FÜR WELCHE DIE GESELLSCHAFT EINE DIMONA-MELDUNG EINGEREICHT HAT ODER DIE INS ALLGEMEINE PERSONALREGISTER EINGETRAGEN SIND (FORTSETZUNG)</b>		<b>Codes</b>	<b>1. Vollzeit</b>	<b>2. Teilzeit</b>	<b>3. Summe in Vollzeitäquivalenten</b>		
<b>AM BILANZSTICHTAG DES BETREFFENDEN GESCHÄFTSJAHRES</b>	<b>Anzahl der Arbeitnehmer</b>		105	132	28	153,3	
	<b>Nach Art des Arbeitsvertrags</b>	Unbefristeter Vertrag	110	103	24	121,2	
		Befristeter Vertrag	111	29	4	32,1	
		Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit	112	0	0	0	
		Vertretungsvertrag	113	0	0	0	
	<b>Nach Geschlecht und Ausbildungsniveau</b>	<b>Männer</b>		120	44	3	46,1
		• Primarschulunterricht	1200	6	0	6	
		• Sekundarschulunterricht	1201	29	2	30,3	
		• Nichtuniversitärer Hochschulunterricht	1202	8	1	8,8	
		• Universitätsunterricht	1203	1	0	1	
		<b>Frauen</b>		121	88	25	107,2
		• Primarschulunterricht	1210	15	5	18,9	
		• Sekundarschulunterricht	1211	52	13	61,7	
		• Nichtuniversitärer Hochschulunterricht	1212	16	7	21,6	
		• Universitätsunterricht	1213	5	0	5	
	<b>Nach Berufskategorie</b>	<b>Führungskräfte</b>		130	2	0	2
		<b>Angestellte</b>		134	130	28	151,3
<b>Arbeiter</b>		132	0	0	0		
<b>Sonstige</b>		133	0	0	0		

<b>ZEITARBEITSPERSONAL UND DER GESELLSCHAFT ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE PERSONEN</b>		<b>Codes</b>	<b>1. Zeitarbeitspersonal</b>	<b>2. Der Gesellschaft zur Verfügung gestellte Personen</b>	
<b>IM LAUFENDEN GESCHÄFTSJAHR</b>	<b>Durchschnittliche Beschäftigtenzahl</b>		150	17	0
	<b>Anzahl der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden</b>		151	34.283	0
	<b>Aufwand für die Gesellschaft</b>		152	964.801,28	0

## TABELLE DER PERSONALVERÄNDERUNGEN IM BETREFFENDEN GESCHÄFTSJAHR

ZUGÄNGE		Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenten
Anzahl der Arbeitnehmer, für die die Gesellschaft eine DIMONA-Meldung eingereicht hat oder die im Laufe des Geschäftsjahres in das allgemeine Personalregister eingetragen wurden		205	37	8	39,9
Nach Art des Arbeitsvertrags	Unbefristeter Vertrag	210	4	5	4,7
	Befristeter Vertrag	211	33	3	35,2
	Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit	212	0	0	0
	Vertretungsvertrag	213	0	0	0
ABGÄNGE		Codes	1. Vollzeit	2. Teilzeit	3. Summe in Vollzeitäquivalenten
Anzahl der Arbeitnehmer, bei denen das Datum der Beendigung des Arbeitsverhältnisses in einer DIMONA-Meldung steht oder im Laufe des Geschäftsjahres in das allgemeine Personalregister eingetragen wurde		305	20	10	24,1
Nach Art des Arbeitsvertrags	Unbefristeter Vertrag	310	6	8	9,1
	Befristeter Vertrag	311	14	2	15
	Vertrag zur Durchführung einer genau bestimmten Arbeit	312	0	0	0
	Vertretungsvertrag	313	0	0	0
Nach Grund für die Beendigung des Arbeitsverhältnisses	Pension	340	0	0	0
	Arbeitslosigkeit mit Betriebszuschlag	341	0	0	0
	Entlassung	342	4	0	4
	Sonstiger Grund	343	16	10	20,1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wovon: Anzahl der Personen, die als Selbstständige weiterhin, zumindest halbtags, für die Gesellschaft arbeiten</li> </ul>	350	0	0	0

## AUSKÜNFTEN ÜBER AUSBILDUNGSAKTIVITÄTEN FÜR ARBEITNEHMER IM LAUFENDEN GESCHÄFTSJAHR

		Codes	Männer	Codes	Frauen
<b>Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur formellen beruflichen Weiterbildung</b>	Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer	5801	46	5811	123
	Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung	5802	1.934	5812	4.540
	Nettokosten für die Gesellschaft	5803	45.108,1	5813	105.912,46
	• wovon Bruttokosten, die direkt mit der Weiterbildung verbunden sind	58031	45.108,1	58131	105.912,46
	• wovon gezahlte Beiträge und Einzahlungen an Kollektivfonds	58032		58132	
	• wovon bewilligte Zuschüsse und andere finanzielle Vorteile (in Abzug)	58033		58133	
<b>Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur weniger formellen und informellen beruflichen Weiterbildungen</b>	Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer	5821	43	5831	123
	Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung	5822	1.218	5832	3.263
	Nettokosten für die Gesellschaft	5823	28.256,39	5833	75.678,99
<b>Gesamte vom Arbeitgeber getragene Maßnahmen zur beruflichen Erstausbildung</b>	Anzahl der betroffenen Arbeitnehmer	5841		5851	
	Anzahl Stunden der besuchten Ausbildung	5842		5852	
	Nettokosten für die Gesellschaft	5843		5853	

## 2.5. Bewertungsregeln

### AKTIVA

#### Immaterielle Anlagewerte

Die immateriellen Anlagewerte sind immaterielle Produktionsmittel. Sie stellen Anlagevermögen dar, weil das Unternehmen sie als Betriebsmittel benutzen möchte. Mit anderen Worten: Sie setzen eine befristete oder unbefristete Betriebskapazität voraus.

Gemäß dem Königlichen Erlass vom 29. April 2019 (Art. 3:89) sollte unterschieden werden zwischen:

- den Entwicklungskosten,
- den Nutzungsrechten, Patenten und Lizenzen, dem Know-how, den Marken und sonstigen ähnlichen Rechten,
- dem Goodwill,
- den auf immaterielle Anlagewerte geleisteten Anzahlungen.

Immaterielle Anlagewerte werden nur dann verbucht, wenn die künftigen wirtschaftlichen Vorteile, die den Aktiva zu-rechenbar sind, wahrscheinlich an das Unternehmen gehen werden und die Kosten dieser Aktiva zuverlässig abgeschätzt werden können.

Die immateriellen Anlagewerte werden ursprünglich auf ihre Kosten abgeschätzt. Die Herstellungskosten eines intern geschaffenen immateriellen Anlagewertes umfassen sämtliche Kosten, die der Schaffung unmittelbar zurechenbar sind, und entsprechen der Summe der Kosten, die ab dem Zeitpunkt anfallen, wenn der immaterielle Vermögenswert die Ansatzkriterien gemäß den belgischen Standards erstmals erfüllt. Nach ihrer erstmaligen Verbuchung werden die immateriellen Anlagewerte zu ihren Anschaffungskosten abzüglich der kumulierten Abschreibungen und Wertverluste verbucht.

Der immaterielle Anlagewert wird anschließend über seine Nutzungsdauer linear abgeschrieben, abzüglich der eventuellen Wertverluste. Die Nutzungsdauer entspricht einem Zeitraum von zehn Jahren. Die laufenden Anlagewerte werden direkt in den Rechnungen von aktiven immateriellen Anlage-werten verbucht.

#### Sachanlagen

##### Erwerbswert

Die Sachanlagen werden zu ihrem Erwerbs-, Selbstkosten- oder Einbringungspreis auf der Aktivseite der Bilanz gebucht. Die laufenden Anlagewerte werden direkt in den Rechnungen von aktiven Sachanlagen verbucht.

##### Nebenkosten

Die Nebenkosten sind im Erwerbswert der betroffenen Sachanlagen inbegriffen.

Sie werden im gleichen Rhythmus wie die Anlagen abgeschrieben, auf die sie sich beziehen.

##### Abschreibungen

Die Abschreibungen werden auf der Basis der linearen Methode berechnet, und zwar unmittelbar bei der Aktivierung der Anlagewerte, ungeachtet ihres Aktivierungsdatums. Die im Laufe des Geschäftsjahres erworbenen Anlagen werden zeitanteilig abgeschrieben. Eine im Laufe des Monats n erworbene Anlage wird ab dem 1. des Monats n+1 abgeschrieben.

Die angewandten Abschreibungssätze sind Folgende:

Anlagewerte	Abschreibungssatz
Grundstücke	0 %
Verwaltungsgebäude	2 %
Werkzeug und Mobiliar	10 %
Fahrzeuge (Personen- und Gütertransport)	20 %
Verwaltungseinrichtungen (IT-Material)	33 %

#### Forderungen mit einer Laufzeit von maximal einem Jahr

Die Forderungen mit einer Laufzeit von maximal einem Jahr werden zu ihrem Nennwert auf der Aktivseite der Bilanz gebucht.

Die unbezahlten Forderungen werden durch Wertminderungen gedeckt, wenn ein Risiko der Uneinbringlichkeit sicher festgestellt wird.

## Kassenmittelanlagen

Die Wertpapiere werden zu ihrem Erwerbspreis ohne Nebenkosten oder zu ihrem Einbringungswert aktiviert.

**Die Kassenmittelanlagen werden zu ihrem Nennwert auf der Aktivseite der Bilanz gebucht.**

## Kassenkonten

Die Kassenkonten werden zu ihrem Nennwert auf der Aktivseite der Bilanz gebucht.

## Rechnungsabgrenzungskonten der Aktiva

Die Aufwendungen, die zwar im Laufe des Geschäftsjahres getätigt wurden, jedoch ganz oder teilweise einem späteren Geschäftsjahr anzurechnen sind, werden unter Anwendung einer Verhältnisregel in den Rechnungsabgrenzungskonten eingetragen.

Die Einnahmen bzw. Teileinnahmen, die zwar erst im Laufe eines oder mehrerer späterer Geschäftsjahre bezogen werden, jedoch mit dem betreffenden Geschäftsjahr in Verbindung zu bringen sind, werden in Höhe des Anteils des betreffenden Geschäftsjahres verbucht.

## PASSIVA

### Rückstellungen und latente Steuerschulden

Bei Abschluss jedes Geschäftsjahres prüft der Verwaltungsrat nach Treu und Glauben und mit der gebotenen Vorsicht die zu bildenden Rückstellungen zur Deckung sämtlicher vorgesehener Risiken oder eventueller Verluste, die im Laufe des Geschäftsjahres und in den vergangenen Geschäftsjahren entstanden sind. Die mit den vergangenen Geschäftsjahren verbundenen Rückstellungen werden regelmäßig überprüft und der Verwaltungsrat entscheidet über ihre Zuweisung oder Zweckbestimmung.

### Verbindlichkeiten mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr und von maximal einem Jahr

Die Verbindlichkeiten mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr und von maximal einem Jahr werden zu ihrem Nennwert auf der Passivseite der Bilanz gebucht.

### Rechnungsabgrenzungskonten der Passiva

Die Aufwendungen oder Teilaufwendungen, die zwar das Geschäftsjahr betreffen, jedoch erst im Laufe eines späteren Geschäftsjahres gezahlt werden, werden in Höhe des Anteils des betreffenden Geschäftsjahres in den Rechnungsabgrenzungskonten eingetragen.

Die Einnahmen, die zwar im Laufe des Geschäftsjahres bezogen werden, jedoch ganz oder teilweise einem späteren Geschäftsjahr anzurechnen sind, werden ebenfalls in Höhe des Betrags verbucht, der als ein Ertrag für das spätere Geschäftsjahr gilt.

# Kapitel





# Bericht der Wirtschaftsprüfer





T : +32 (0)87 69 30 00  
www.bdo.be

Rue Waucomont 51  
B-4651 Battice

## COMNEXIO GEN.

**Bericht des Kommissars  
an die Generalversammlung  
der Gesellschaft über den Jahresabschluss  
zum 31. Dezember 2024**

**BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel**  
**BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles**

BDO Bedrijfsrevisoren - BDO Réviseurs d'Entreprises BV/SRL, a company under Belgian law in the form of a private limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms.  
BDO is the brand name for the BDO network and for each of the BDO Member Firms.



T : +32 (0)87 69 30 00  
www.bdo.be

Rue Waucomont 51  
B-4651 Battice

## BERICHT DES KOMMISSARS AN DIE GENERALVERSAMMLUNG DER GESELLSCHAFT COMNEXIO GEN. ÜBER DEN ABSCHLUSS ZUM 31. DEZEMBER 2024

Im Rahmen der gesetzlichen Prüfung des Jahresabschlusses der COMNEXIO GEN. (die „Gesellschaft“), legen wir Ihnen unseren Prüfungsbericht vor. Dieser umfasst unseren Bericht über den Jahresabschluss sowie unseren Bericht über die sonstigen gesetzlichen und rechtlichen Anforderungen. Diese Berichte formen ein Ganzes und sind untrennbar.

Durch Beschluss der Generalversammlung vom 16. Juni 2022 und gemäß des Vorschlags des Verwaltungsorgans auf Empfehlung des Prüfungsausschusses und des Betriebsrates wurden wir zum Kommissar der Gesellschaft bestellt. Unser Mandat als Kommissar wird auslaufen am Tage der Generalversammlung, die über den Jahresabschluss zum 31. Dezember 2024 abstimmt. Wir haben die gesetzliche Jahresabschlussprüfung der Gesellschaft während drei aufeinanderfolgenden Geschäftsjahren vorgenommen.

### BERICHT ÜBER DEN JAHRESABSCHLUSS

#### Uneingeschränktes Prüfungsurteil

Wir haben die gesetzliche Prüfung des Jahresabschlusses der Gesellschaft, bestehend aus der Bilanz zum **31. Dezember 2024**, der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr abgeschlossen zu diesem Datum sowie dem Anhang vorgenommen; das Bilanztotal beläuft sich auf 2.781.664 EUR und die Gewinn- und Verlustrechnung weist einen Saldo von 0 EUR auf.

Nach unserer Beurteilung vermittelt dieser Jahresabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum 31. Dezember 2024 sowie ihrer Ertragslage für das an diesem Stichtag endende Geschäftsjahr, unter Beachtung der in Belgien anwendbaren buchhalterischen Vorschriften.

#### Begründung des uneingeschränkten Prüfungsurteils

Wir haben unsere Abschlussprüfung unter Beachtung der in Belgien geltenden Internationalen Prüfungsstandards (ISA) durchgeführt. Unsere Verantwortung aufgrund dieser Standards ist im Abschnitt „Verantwortung des Kommissars für die Prüfung des Jahresabschlusses“ des vorliegenden Berichts weitergehend beschrieben. Wir haben alle deontologischen Pflichten, die für eine Jahresabschlussprüfung in Belgien relevant sind, erfüllt, einschließlich der Unabhängigkeitsanforderungen.

Wir haben von dem Verwaltungsorgan sowie den Verantwortlichen der Gesellschaft die im Rahmen unserer Prüfung erforderlichen Erklärungen und Auskünfte erhalten.

Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

BDO Bedrijfsrevisoren BV / BTW BE 0431.088.289 / RPR Brussel  
BDO Réviseurs d'Entreprises SRL / TVA BE 0431.088.289 / RPM Bruxelles

BDO Bedrijfsrevisoren - BDO Réviseurs d'Entreprises BV/SRL, a company under Belgian law in the form of a private limited liability company, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms.  
BDO is the brand name for the BDO network and for each of the BDO Member Firms.



### Verantwortung des geschäftsführenden Organs für den Jahresabschluss

Das Verwaltungsorgan ist verantwortlich für die Aufstellung und sachgerechte Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses in Übereinstimmung mit den in Belgien anwendbaren buchhalterischen Vorschriften und die Einrichtung der internen Kontrollen, die es als notwendig erachtet, um die Aufstellung eines Abschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen - beabsichtigten oder unbeabsichtigten - falschen Darstellungen ist.

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses ist das Verwaltungsorgan dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben und auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, außer wenn das Verwaltungsorgan das Vorhaben hat die Gesellschaft aufzulösen oder die Aktivitäten zu beenden oder wenn es keine andere realistische Lösung beabsichtigen kann.

### Verantwortung des Kommissars für die Prüfung des Jahresabschlusses

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Jahresabschluss als Ganzes frei von wesentlichen - beabsichtigten oder unbeabsichtigten - falschen Darstellungen ist, und einen Prüfungsbericht zu erstellen, der unser Prüfungsurteil enthält. Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit den Internationalen Prüfungsstandards (ISA) durchgeführte Prüfung eine wesentliche

falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen oder Unrichtigkeiten resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Jahresabschlusses getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

Bei der Durchführung unserer Prüfung haben wir den gesetzlichen, rechtlichen und normativen Rahmen, der auf Abschlussprüfungen in Belgien zutrifft, berücksichtigt. Die Tragweite einer gesetzlichen Abschlussprüfung beinhaltet keine Sicherheit über die zukünftige Lebensfähigkeit der Gesellschaft, noch über die Effizienz oder die Wirksamkeit der Leitung der Geschäfte durch das Verwaltungsorgan, sei es in der Vergangenheit oder in der Zukunft. Im Folgenden werden unsere Verantwortlichkeiten in Bezug auf die Kontinuitätsübernahme durch das Verwaltungsorgan beschrieben.

Während der Prüfung, gemäß ISA Standards durchgeführt, üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus :

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher - beabsichtigter oder unbeabsichtigter - falscher Darstellungen im Jahresabschluss, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen. Das Risiko, dass wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das



Außerkräftsetzen interner Kontrollen beinhalten können;

- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Jahresabschlusses relevanten internen Kontrollsystem, jedoch nicht mit dem Ziel ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieses Systems der Gesellschaft abzugeben;
- beurteilen wir die Angemessenheit der angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von dem geschäftsführenden Organ dargestellten geschätzten Werten und damit zusammenhängenden Angaben;
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von dem Verwaltungsorgan angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die bedeutsame Zweifel an der Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen können. Falls wir zum Schluss kommen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, in unserem Prüfungsbericht auf die dazugehörigen Angaben im Jahresabschluss aufmerksam zu machen oder, falls die Angaben unangemessen sind, unser Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage der bis zum Datum unseres Prüfungsberichts erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch dazu führen, dass die Gesellschaft ihre Unternehmenstätigkeit nicht mehr fortführen kann;

- beurteilen wir die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Jahresabschlusses einschließlich der Angaben im Anhang sowie ob der Jahresabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Jahresabschluss ein getreues Bild vermittelt.

Wir erörtern mit dem Verwaltungsorgan unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

#### BERICHT ÜBER SONSTIGE GESETZLICHE UND RECHTLICHE ANFORDERUNGEN

##### Verantwortung des geschäftsführenden Organs

Das Verwaltungsorgan ist verantwortlich für die Erstellung und den Inhalt des Lageberichtes und der anderen im Lagebericht enthaltenen Informationen, die Berücksichtigung der gesetzlichen und rechtlichen Bestimmungen über die Führung der Buchhaltung sowie die Berücksichtigung des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen und der Satzungen der Gesellschaft.

##### Verantwortung des Kommissars

Im Rahmen unserer Prüfung und gemäß der belgischen Zusatznorm (überarbeitete Fassung 2020) zu den in Belgien anwendbaren Internationalen Prüfungsstandards (ISA) besteht unsere Verantwortung darin, in allen wesentlichen Belangen, den Lagebericht zu prüfen, und nachzugehen ob gewisse Bestimmungen des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen berücksichtigt wurden, sowie hierüber Bericht zu erstatten.



### Aspekte im Zusammenhang mit dem Lagebericht

Nach unserer Beurteilung, aufgrund der spezifischen Prüfungshandlungen zum Lagebericht, steht dieser einerseits in Einklang mit dem Jahresabschluss für dasselbe Geschäftsjahr und wurde dieser Lagebericht, andererseits, entsprechend Artikeln 3:5 und 3:6 des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen erstellt.

Im Rahmen unserer Prüfung des Jahresabschlusses, müssen wir ebenfalls beurteilen, insbesondere aufgrund der bei der Prüfung gewonnen Erkenntnisse, ob der Lagebericht eine wesentliche falsche Darstellung enthält, d.h. eine nicht korrekt formulierte Information oder eine irreführende Darstellung. Aufgrund dieser Prüfungshandlungen, haben wir keine wesentliche falsche Darstellung zu melden.

### Vermerk zur Sozialbilanz

Die Sozialbilanz, die gemäß Artikel 3:12, § 1er, 8° des Gesetzbuches für Gesellschaften und Vereinigungen bei der Nationalbank Belgiens zu hinterlegen ist, behandelt sowohl in der Form als auch im Inhalt die von diesem Gesetzbuch vorgeschriebenen Angaben, über Löhne und Ausbildung und beinhaltet keine Auskünfte, die in offensichtlichem Widerspruch stehen mit den Informationen, die in unserer Prüfungsakte aufgenommen sind.

### Vermerk zur Unabhängigkeit

Unsere Prüfungsgesellschaft und unser Netzwerk haben keine Aufträge ausgeführt, die nicht mit der gesetzlichen Prüfung des Jahresabschlusses vereinbar wären, und unsere Prüfungsgesellschaft war im Zeitraum unseres Mandats unabhängig von der Gesellschaft.

### Sonstige Vermerke

- Abgesehen von formellen Aspekten geringfügiger Art, erfolgte die Buchführung gemäß den in Belgien gültigen gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften.
- Der Ergebnisverwendungsvorschlag an die Generalversammlung entspricht den gesetzlichen Bestimmungen und den Satzungen.
- Des Weiteren müssen wir Ihnen keine Handlungen oder Beschlüsse mitteilen, die als Verstoß gegen die Satzungen oder das Gesellschaftsgesetzbuch zu werten wären.

Battice, den 8. Mai 2025

**Christophe Colson**  
(Signature)

Signé numériquement par  
Christophe Colson (Signature)  
DN : cn=Christophe Colson  
(Signature), c=BE  
Raison : J'accepte les termes  
définis par le placement de ma  
signature sur ce document  
Date : 2025.05.08 19:32:13  
+02'00'

BDO Réviseurs d'Entreprises SRL  
Kommissar

Vertreten durch Christophe COLSON\*  
Betriebsrevisor

\*Handelnd für eine Gesellschaft



# Kapitel



# Vergütungsberichte

1

Vorstellung der  
Verwaltungsorgane S. 64

2

Bericht des Nominierungs- und  
Vergütungsausschusses S. 65

3

Bericht des  
Verwaltungsrates S. 66

# 1 Vorstellung der Verwaltungsorgane

## Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat ist das entscheidungsbefugte Organ der Gesellschaft, mit Ausnahme der Bereiche, die der Hauptversammlung laut Gesetz, Dekret oder Satzung vorbehalten sind. Sein vorrangiges Ziel besteht darin, den Erfolg der Gesellschaft langfristig zu sichern, und zwar in Einhaltung einerseits der Interessen aller wichtigen an der Umsetzung dieses Ziels beteiligten Drittparteien, nämlich der Aktionäre, des Personals, der Kunden, der Lieferanten und sonstigen Kreditoren. In diesem Sinne identifiziert der Verwaltungsrat die strategischen Herausforderungen und die Risiken, mit denen die Gesellschaft konfrontiert ist; er bestimmt die Werte der Gesellschaft, ihre Strategie, das Risikoniveau, das sie bereit ist zu tragen, und die Schlüsselfaktoren der Unternehmenspolitik; er übt auch eine Kontrolle über die Geschäfte des Unternehmens aus.

Der Verwaltungsrat setzt sich aus zehn Mitgliedern zusammen, die von der Hauptversammlung auf Vorschlag von ORES Assets und unter dessen Verwaltungsratsmitgliedern ernannt werden. Der Beauftragte der laufenden Geschäftsführung nimmt von Rechts wegen an den Sitzungen des Verwaltungsrats teil.

## Nominierungs- und Vergütungsausschuss

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss zählt drei Mitglieder, die vonseiten und innerhalb des Verwaltungsrates ernannt werden. Seine Aufgabe besteht in der Unterstützung des Verwaltungsrates bei allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Nominierung und Vergütung der Verwaltungsrats- und Ausschussmitglieder. In diesem Zusammenhang verfasst der Nominierungs- und Vergütungsausschuss einen Bericht (siehe vollständige Fassung weiter unten).

## Prüfungsausschuss

Seine Aufgabe besteht in der Unterstützung des Verwaltungsrates anhand von Stellungnahmen zu den Abschlüssen der Gesellschaft, aber auch zum internen Kontrollsystem, zum internen Audit-Programm sowie zu den in den Berichten enthaltenen Schlussfolgerungen und Empfehlungen dieses internen Audits. Der Prüfungsausschuss setzt sich aus drei Verwaltungsratsmitgliedern zusammen.

# 2 Bericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses



## Jahresbericht des Nominierungs- und Vergütungsausschusses über die Bewertung der Relevanz der Vergütungen im Jahr 2024

### Vorbemerkung:

Dieser Bericht wird vom Nominierungs- und Vergütungsausschuss erstellt und dem Verwaltungsrat von Comnexio gemäß den Vorschriften von Artikel L1523-17, §2 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung zur Genehmigung unterbreitet.

Sein Zweck ist es, die Relevanz der 2024 an die Amtsinhaber gezahlten Vergütungen zu bewerten. Die individuelle Aufstellung der Anwesenheit der Amtsinhaber ist fester Bestandteil des Berichts, den der Verwaltungsrat gemäß Artikel L6421-1 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung verfassen wird.

### Bewertung der Relevanz der Unentgeltlichkeit der innerhalb von Comnexio ausgeübten Mandate:

Laut Beschluss der Gründungsversammlung vom 29. Mai 2019 hält der Nominierungs- und Vergütungsausschuss fest, dass alle Mandate bei Comnexio (Mitglieder des Verwaltungsrates und der unter ihnen gebildeten Ausschüsse) unentgeltlich ausgeübt werden, da die Amtsinhaber von Comnexio unter den Verwaltungsratsmitgliedern und auf Vorschlag von ORES Assets ernannt werden.

### Schlussfolgerungen des Nominierungs- und Vergütungsausschusses

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss stellt in seiner Sitzung vom 19. Februar 2025 fest, dass die oben genannten Vergütungsmodalitäten der strikten Anwendung des oben genannten Beschlusses der dafür zuständigen Generalversammlung entsprechen.

Er stellt ebenfalls fest, dass die Unentgeltlichkeit der Mandate innerhalb von Comnexio relevant bleibt; folglich hat der Ausschuss der Generalversammlung keine Empfehlungen bezüglich irgendeiner Abänderung der Vergütung der Mandate innerhalb der öffentlichen Körperschaft mit bedeutender lokaler Beteiligung zu erteilen.

Erstellt in der Sitzung vom 19. Februar 2025

Natacha LEROY

Karl DE VOS

Jork RADIKOV

# 3 Bericht des Verwaltungsrates

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ÜBER DIE EINRICHTUNG	
Kennnummer (ZUD)	0727.639.263
Art der Einrichtung	Unternehmen mit bedeutender lokaler Beteiligung
Bezeichnung der Einrichtung	COMNEXIO
Berichtszeitraum	2024

ANZAHL SITZUNGEN	
Generalversammlung	02
Verwaltungsrat	06
Vergütungsausschuss	02
Prüfungsausschuss	02

VERWALTUNGSRATSMITGLIEDER		Jährliche Bruttovergütung	Detaillierte Aufstellung der Vergütung und der Vergünstigungen	Begründung der Vergütung falls anders als Anwesenheitsgeld	Liste der Nebenämter im Zusammenhang mit der Funktion und der eventuellen Vergütung		Teilnahmequote an den Sitzungen	
Funktion	Name und Vorname							
Vorsitzender - Mitglied des NVA	DE VOS Karl				Keine	100 %		
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied der NVA (*)	BINON Yves				Keine	100 %		
Verwaltungsratsmitglied	BULTOT Claude				Keine	83,33 %		
Verwaltungsratsmitglied	de BEER de LAER Hadelin				Keine	83,33 %		
Verwaltungsratsmitglied	DEMANET Nathalie				Keine	66,66 %		
Verwaltungsratsmitglied	FAYT Christian				Keine	83,33 %		
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des VNA - Mitglied des Prüfungsausschusses (**)	FRANCEUS Michel			Gemäß dem Beschluss der Gründungsversammlung vom 29. Mai 2019 werden sämtliche Mandate bei Comnexio unentgeltlich ausgeübt.	Keine	-		
Verwaltungsratsmitglied - Vorsitzender des Prüfungsausschusses	GILLIS Alain				Keine	100 %		
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Prüfungsausschusses	HARDY Cerise				Keine	100 %		
Verwaltungsratsmitglied (***)	LEROY Natacha				Keine	100 %		
Verwaltungsratsmitglied	MAITREJEAN Camille				Keine	83,33 %		
Verwaltungsratsmitglied - Mitglied des Prüfungsausschusses (****)	RADIKOV Jorj				Keine	25 %		
<b>Gesamtanzahl</b>	<b>11</b>							

(\*) Herr Yves Binon hat sein Amt als Verwaltungsratsmitglied am 2. Dezember 2024 niedergelegt.

(\*\*) Herr Michel Franceus hat sein Amt als Verwaltungsratsmitglied am 29. Januar 2024 niedergelegt.

(\*\*\*) Frau Natacha Leroy wurde am 20. November 2024 vom Verwaltungsrat hinzugewählt, um das infolge der Amtsniederlegung von Herrn Yves Binon vakante Mandat zu übernehmen. Ihr Mandat hat am 3. Dezember 2024 begonnen.

(\*\*\*\*) Herr Jorj Radikov wurde am 20. März 2024 vom Verwaltungsrat hinzugewählt, um das infolge der Amtsniederlegung von Herrn Michel Franceus vakante Mandat zu übernehmen. Sein Mandat hat am 21. März 2024 begonnen.

## INHABER EINER FÜHRUNGSFUNKTION

FUNKTION <sup>(1)</sup>	Name und Vorname	Jährliche Bruttovergütung <sup>(2)</sup>	Detaillierte Aufstellung der jährlichen Bruttovergütung <sup>(3)</sup>	Liste der Nebenämter im Zusammenhang mit der Funktion und der eventuellen Vergütung
Lokaler leitender Beamter				<p>Connexio ist eine Tochtergesellschaft von ORES Assets, die für die Tätigkeiten des Kontaktcenters verantwortlich ist. Sie wurde am 29. Mai 2019 gegründet und die Regeln für ihre Unternehmensführung sind die gleichen wie bei ORES Assets und ORES.</p> <p>Obwohl sie über ihr eigenes Personal verfügt, werden die Supportfunktionen von ORES wahrgenommen; es gibt also streng genommen keine leitenden Funktionen innerhalb von Connexio im Sinne der Artikel L5111-1,7 und 6424-1 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung.</p>
Direktor x				
Direktor				
Stellvertretender Direktor				
Stellvertretender Direktor				
Sonstige				
<b>Gesamtbetrag der Vergütungen</b>				

### ZUSÄTZLICHER PENSIONSPLAN DES LOKALEN LEITENDEN BEAMTEN (UNZUTREFFENDES BITTE STREICHEN)

- Hat der Inhaber der lokalen leitenden Funktion durch eine Gruppenversicherung? Nicht zutreffend
- Falls ja, handelt es sich um einen leistungsorientierten Pensionsplan gemäß Anhang 4 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung? Nicht zutreffend
- Gelten die Prozentsätze und Bedingungen der Gruppenversicherung gleichermaßen für das gesamte vertraglich angestellte Personal gemäß Anhang 4 des Kodex für lokale Demokratie und Dezentralisierung? Nicht zutreffend
- Wie hoch ist der Betrag, auf den der Inhaber der Funktion des lokalen leitenden Beamten im Bezugsjahr im Rahmen der Gruppenversicherung Anspruch hat? Nicht zutreffend

**(1)** Bitte die innerhalb der Organisation übernommene Funktion angeben, wobei lediglich das Direktionsteam dieser Organisation betroffen ist.

**(2)** Bitte die jährliche indexierte Gesamtbruttovergütung angeben, inklusive sämtlicher Bargeldbeträge und geldwerter Vergünstigungen..

**(3)** Bitte die verschiedenen Komponenten der jährlichen Bruttovergütung detaillieren (Bargeldbeträge, eventuelle sonstige Vergünstigungen gemäß den in der Anlage 4 des Kodex vermerkten Regeln).

### ANHÄNGE

**Anhang 1** Namentliche Aufstellung der Mitglieder und Anwesenheitsquote auf den Sitzungen der Verwaltungsorgane

**Anhang 2** Zusammenfassendes Merkblatt der Beträge, die dem Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der juristischen Personen oder faktischen Vereinigungen gezahlt wurden, samt ihrer Begründung für jeden Monat

## Anlage 1 Namentliche Aufstellung der Mitglieder und Anwesenheitsquote auf den Sitzungen der Verwaltungsorgane

### CONNEXIO – VERWALTUNGSORGAN 1: VERWALTUNGSRAT

FUNKTION	Name und Vorname	VR	VR	VR	VR	VR	VR	Anwesenheits- quote insgesamt%
		21.02 2024	20.03 2024	24.04 2024	09.10 2024	20.11 2024	11.12 2024	
Vorsitzender	DE VOS Karl	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6 100 %
Verwaltungs- ratsmitglieder	BINON Yves	✓	✓	✓	✓	✓		5/5 100 %
	BULTOT Claude	✓	✓	✓		✓	✓	5/6 83,33 %
	De BEER de LAER Hadelin	✓		✓	✓	✓	✓	5/6 83,33 %
	DEMANET Nathalie	✓		✓	✓		✓	4/6 66,66 %
	FAYT Christian	✓		✓	✓	✓	✓	5/6 83,33 %
	FRANCEUS Michel							- -
	GILLIS Alain	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6 100 %
	HARDY Cerise	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6/6 100 %
	LEROY Natacha						✓	1/1 100 %
	MAITREJEAN Camille		✓	✓	✓	✓	✓	5/6 83,33 %
RADIKOV Jorj			✓				1/4 25 %	

### CONNEXIO – VERWALTUNGSORGAN 2: NOMINIERUNGS- UND VERGÜTUNGSAUSSCHUSS

FUNKTION	Name und Vorname	NVA	NVA	Anwesenheitsquote	
		21.02.2024	20.03.2024	Insgesamt	%
Vorsitzender	DE VOS Karl	✓	✓	2/2	100%
Mitglieder	BINON Yves	✓	✓	2/2	100%
	RADIKOV Jorj			-	-
	FRANCEUS Michel			-	-

### CONNEXIO – VERWALTUNGSORGAN 3: PRÜFUNGSAUSSCHUSS

FUNKTION	Name und Vorname	Prüf.Ausschuss	Prüf.Ausschuss	Anwesenheitsquote	
		24.04.2024	09.10.2024	Insgesamt	%
Vorsitzender	GILLIS Alain	✓	✓	2/2	100 %
Mitglieder	FRANCEUS Michel			-	-
	HARDY Cerise	✓	✓	2/2	100 %
	RADIKOV Jorj	✓		1/2	50 %

## Anhang 2 Zusammenfassendes Merkblatt der Beträge, die dem Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der juristischen Personen oder faktischen Vereinigungen gezahlt wurden, samt ihrer Begründung für jeden Monat

Keine: Laut Beschluss der Gründungsversammlung vom 29. Mai 2019 werden sämtliche Mandate bei Connexio unentgeltlich ausgeübt.

Gosselies, den 19. Februar 2025

**Karl DE VOS**

Vorsitzender des Verwaltungsrates



# comnexio



Avenue Georges Lemaître, 38  
6041 Gosselies, Belgien  
[info@comnexio.be](mailto:info@comnexio.be)

[www.comnexio.be](http://www.comnexio.be)

Verantwortlicher Herausgeber: David Mailleux  
Avenue Georges Lemaître 38 – 6041 Gosselies

Juni 2025 – Gestaltung: [StudioTokyo.be](http://StudioTokyo.be)